



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

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

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

г. Архангельск

– 2020 г. –

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Описание методики исследования	5
2.	Результаты исследования	15
2.1	Муниципальное казенное учреждение культуры « Дворец культуры и спорта »	16
2.2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» « Верхнетоемская библиотечная система »	21
2.3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» « Верхнетоемский краеведческий музей »	26
2.4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» « Верхнетоемский культурно - досуговый центр »	31
2.5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Выйское» « Выйский центр досуга »	37
2.6	Муниципальное бюджетное учреждение « Районный культурно-досуговый центр »	41
2.7	Муниципальное бюджетное учреждение « Культурно-досуговый центр р.п. Березник »	47
2.8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Заостровский дом культуры »	52
2.9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Моржегорский культурно-досуговый центр »	57
2.10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Осиновский центр культуры »	61
2.11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Рочегодский центр культуры »	66
2.12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Вдохновение »	71
2.13	Муниципальное бюджетное учреждение « Устьявельский центр культуры »	76
2.14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Центр народных ремесел «Берегиня» »	80
2.15	Муниципальное казенное учреждение культуры « Каргопольская централизованная библиотечная система »	85
2.16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Каргопольский многофункциональный культурный центр »	90
2.17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Коношский дом культуры и досуга »	95
2.18	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Библиотечная система Коношского района »	100
2.19	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Коношский районный краеведческий музей »	105
2.20	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Центр народного художественного творчества «Радуженька» »	109
2.21	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Волошский дом культуры »	114
2.22	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Вохтомский сельский дом культуры »	118
2.23	Муниципальное бюджетное учреждение « Сосновский дом культуры »	123
2.24	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Ерцевский »	128

центр досуга»	
2.25 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Климовский сельский дом культуры »	133
2.26 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Дом культуры поселка Подюга »	137
2.27 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Тавреньгский центр досуга »	142
2.28 Муниципальное учреждение культуры « Шипицынский информационно-культурный центр »	147
2.29 Муниципальное учреждение культуры « Досуговый центр "Таусень" »	152
2.30 Муниципальное бюджетное учреждение « Культурно-спортивный комплекс «Северяночка» муниципального образования «Черемушское»	157
2.31 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына » муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	162
2.32 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Районный культурный центр » муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	165
2.33 Муниципальное бюджетное учреждение « Межпоселенческая библиотека Красноборского района » муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области ...	171
2.34 Муниципальное казенное учреждение культуры « Черевковский центр культуры » муниципального образования «Черевковское» Архангельской области	177
2.35 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр »	182
2.36 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Лешуконская межпоселенческая библиотека »	187
2.37 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Мезенский районный дом культуры »	192
2.38 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Межпоселенческая библиотека Мезенского района »	197
2.39 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дорогорский дом культуры»	202
2.40 Муниципальное бюджетное учреждение « Туристский культурно-музейный центр «Кимжа »	202
2.41 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Няндомский районный центр культуры и спорта »	206
2.42 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Няндомская центральная районная библиотека »	212
2.43 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Малошуйский культурно-досуговый центр »	216
2.44 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Кодинский культурно-досуговый центр »	221
2.45 Муниципальное казенное учреждение культуры « Порожский культурно-досуговый центр »	226
2.46 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Нименьгский культурно-досуговый центр »	231
2.47 Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Золотухский »	236

	культурно-досуговый центр»	
2.48	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Культурно-досуговый центр «Покровский»	241
2.49	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Культурно-досуговый центр «Чекуевский»	246
2.50	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Онежский дворец культуры»	251
2.51	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Онежский историко-мемориальный музей»	257
2.52	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Онежская библиотечная система»	261
2.53	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Карпогорский центр культуры» Муниципального образования «Карпогорское» Пинежского муниципального района	266
2.54	Муниципальное казенное учреждение культуры « Межпоселенческая библиотека Плесецкого района»	271
2.55	Муниципальное казенное учреждение культуры « Досуговый центр «Зенит»	277
2.56	Муниципальное бюджетное учреждение культуры « Обозерский культурно-досуговый центр»	282
2.57	Муниципальное казенное учреждение культуры « Социально-культурный центр «Мир»	286
2.58	Муниципальное казенное учреждение культуры « Североонежский социально - досуговый центр»	292
2.59	Муниципальное объединение казенных учреждений культуры « Гармония»	297
2.60	Муниципальное объединение казенных учреждений культуры « Сполохи»	302
2.61	Муниципальное казенное учреждение « Федовский центр культуры, туризма и спорта»	306
2.62	Муниципальное казенное учреждение культуры « Культурно-досуговый центр «Надежда»	311
2.63	Муниципальное казенное учреждение культуры « Северяночка»	316
2.64	Муниципальное казенное учреждение « Оксовский досуговый центр»	321
2.65	Муниципальное автономное учреждение « Березницкий центр культуры и туризма»	326
2.66	Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» « Парк аттракционов «Потешный двор»	331
2.67	Муниципальное учреждение культуры « Котласский драматический театр»	336
2.68	Муниципальное автономное учреждение « Парк культуры и отдыха»	341
2.69	Муниципальное казенное учреждение « Мирнинская Централизованная библиотечная система»	346
3.	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций	351
	Приложения	358

1. 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;

б) 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);

в) 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);

г) 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). Анкетирование проводилось в дистанционном режиме, 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 функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для	100 баллов	30%	30 баллов

	<p>подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>			
1.3	<p>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)</p>	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 	100 баллов	50%	50 баллов
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных</p>	100 баллов	50%	50 баллов

	получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; 2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4. наличие сменных кресел-колясок; 5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4. наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; 5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); 6. наличие возможности 	100 баллов	40%	40 баллов

	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, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
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 2020 году, включает:

Вельский муниципальный район Архангельской области

- 1 Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»
- Верхнетоемский муниципальный район Архангельской области*
- 2 Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемская библиотечная система»
 - 3 Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский краеведческий музей»
 - 4 Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский культурно - досуговый центр»
 - 5 Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Выйское» «Выйский центр досуга»
- Вилегодский муниципальный район Архангельской области*
- 6 Муниципальное бюджетное учреждение «Районный культурно-досуговый центр»
- Виноградовский муниципальный район Архангельской области*
- 7 Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр р.п. Березник»
 - 8 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Заостровский дом культуры»
 - 9 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Моржегорский культурно-досуговый центр»
 - 10 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Осиновский центр культуры»
 - 11 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рочегодский центр культуры»
 - 12 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вдохновение»
 - 13 Муниципальное бюджетное учреждение «Устьявельский центр культуры»
- Каргопольский муниципальный район Архангельской области*
- 14 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народных ремесел «Берегиня»
 - 15 Муниципальное казенное учреждение культуры «Каргопольская централизованная библиотечная система»

- 16 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Каргопольский многофункциональный культурный центр»
Коношский муниципальный район Архангельской области
- 17 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский дом культуры и досуга»
- 18 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система коношского района»
- 19 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский районный краеведческий музей»
- 20 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного художественного творчества «Радушенька»
- 21 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Волошский дом культуры»
- 22 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вохтомский сельский дом культуры»
- 23 Муниципальное бюджетное учреждение «Сосновский дом культуры»
- 24 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ерцевский центр досуга»
- 25 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Климовский сельский дом культуры»
- 26 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры поселка Подюга»
- 27 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тавреньгский центр досуга»
Котласский муниципальный район Архангельской области
- 28 Муниципальное учреждение культуры «Шипицынский информационно-культурный центр»
- 29 Муниципальное учреждение культуры досуговый центр «Таусень»
- 30 Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Северяночка» муниципального образования «Черемушское»
Красноборский муниципальный район Архангельской области
- 31 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области
- 32 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области
- 33 Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области
- 34 Муниципальное казенное учреждение культуры «Черевковский центр культуры» муниципального образования «Черевковское» Архангельской области
Лешуконский муниципальный район Архангельской области
- 35 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр»
- 36 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконская межпоселенческая библиотека»
Мезенский муниципальный район Архангельской области
- 37 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мезенский районный дом культуры»
- 38 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека мезенского района»
- 39 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дорогорский дом культуры»
- 40 Муниципальное бюджетное учреждение «Туристский культурно-музейный центр «Кимжа»
Няндомский муниципальный район Архангельской области

- 41 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»
- 42 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»
Онежский муниципальный район Архангельской области
- 43 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малешуйский культурно-досуговый центр»
- 44 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кодинский культурно-досуговый центр»
- 45 Муниципальное казенное учреждение культуры «Порожский культурно-досуговый центр»
- 46 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нименьгский культурно-досуговый центр»
- 47 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Золотухский культурно-досуговый центр»
- 48 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Покровский»
- 49 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Чекуевский»
- 50 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский дворец культуры»
- 51 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский историко-мемориальный музей»
- 52 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежская библиотечная система»
Пинежский муниципальный район Архангельской области
- 53 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский центр культуры»
Муниципального образования «Карпогорское» Пинежского муниципального района
Плесецкий муниципальный район Архангельской области
- 54 Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района»
- 55 Муниципальное казенное учреждение культуры «Досуговый центр «Зенит»
- 56 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Обозерский культурно-досуговый центр»
- 57 Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурный центр «Мир»
- 58 Муниципальное казенное учреждение культуры «Североонежский социально - досуговый центр»
- 59 Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Гармония»
- 60 Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Сполохи»
- 61 Муниципальное казенное учреждение «Федовский центр культуры, туризма и спорта»
- 62 Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Надежда»
- 63 Муниципальное казенное учреждение культуры «Северяночка»
- 64 Муниципальное казенное учреждение «Оксовский досуговый центр»
Устьянский муниципальный район Архангельской области
- 65 Муниципальное автономное учреждение «Березницкий центр культуры и туризма»
Городской округ «Город Архангельск»
- 66 Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Парк аттракционов «Потешный двор»
Городской округ Архангельской области «Котлас»
- 67 Муниципальное учреждение культуры «Котласский драматический театр»
Городской округ Архангельской области «Северодвинск»
- 68 Муниципальное автономное учреждение «Парк культуры и отдыха»

Городской округ Архангельской области «Мирный»

69 Муниципальное казенное учреждение «Мирнинская Централизованная библиотечная система»

Выборочная совокупность для проведения анкетного опроса составила 24 113 человек. 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 – 24,7 % мужчин и 75,3 % женщин;

Таблица 2

Пол респондентов	Количество (чел.)	Доля в выборке (%)
Мужской	5 961	24,7
Женский	18 152	75,3
Итого:	24 113	100,0

- возрастной состав:

Таблица 3

Возраст респондентов	Доля в выборке (%)
18 – 25 лет	12,2
26 – 35 лет	24,2
36 – 54 года	45,3
старше 55 лет	18,3
Итого	100,0

- образовательный уровень: высшее образование имеют 31,5 %, среднее специальное – 53,5 %, полное (общее) – 15 %.

Таблица 4

Уровень образования респондентов	Доля в выборке (%)
Высшее	31,5
Среднее специальное	53,5
Полное (общее)	15
Итого:	100,0

- статус потребителя услуги: являются потребителем услуг учреждений культуры – 70 % опрошенных, родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг 18,5 %; оба статуса совмещают 11,5 % опрошенных.

Таблица 5

Статус потребителя услуги	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	70
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	18,5
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	11,5
Итого:	100,0

Совокупный анализ данных, полученных с помощью трех методов – анализа информации на стендах/сайтах, контрольных закупок/визитов 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).

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.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

2.1 Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 470 человек) представлен в таблице 6.

Таблица 6

<i>Пол респондентов</i>	Число ответивших	Доля в выборке (%)
Мужской	181	38,5
Женский	289	61,5
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	100	21,3
26 – 35 лет	172	36,6
36 – 54 года	172	36,6
старше 55 лет	26	5,5
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	238	50,6
Среднее специальное	177	37,7
Полное (общее)	55	11,7
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	23	4,9
Потребитель услуг	262	55,7
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	185	39,4
Итого:	470	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 7.

Таблица 7

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
	1	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес	1	0

сайта, адреса электронной почты 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))	1	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	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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Дворец культуры и спорта», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта организации нет) и соответствует неудовлетворительному уровню

полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1.). 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 «Дворец культуры и спорта», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 1, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 1, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями.



Рисунок 1. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Дворец культуры и спорта», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «Дворец культуры и спорта», 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 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;
 - 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов (официального сайта организации нет);

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 91,7 баллов, с учетом его значимости – 45,9 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 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 95,3 баллов, с учетом его значимости – 38,1 баллов;

4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,4 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 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 94,5 баллов, с учетом его значимости – 28,3 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 98,7 баллов, с учетом его значимости – 49,4 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» около 60% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- необходим ремонт крыши от протечки (29 ответов),
- хотелось бы больше молодежных мероприятий;
- более обширный спектр услуг для посетителей;
- новое оборудование для фитнес-зала / тренажерного зала (13 ответов);
- чтобы рядом была детская площадка (8 ответов);
- в спортивном зале поменять напольное покрытие (17 ответов);
- улучшить состояние парковки для автомобилей перед зданием (7 ответов);

- раньше в фойе висел телевизор, где показывали фотографии коллективов и видео с концертов. Телевизор видимо сломался и теперь его нет. Было бы отлично, если бы он вернулся (3 ответа);
- улучшить музыкальное оборудование на сцене (2 ответа);
- улучшить зрительный зал и поставить новые кресла (12 ответов);
- отремонтировать душевые (4 ответа);
- починить канализацию на 1 этаже (8 ответов);
- крыльцо с заездом для инвалидов, туалет для инвалидов (2 ответа);
- холодно в зале, улучшить систему отопления (7 ответов);
- вставить стеклопакеты в кабинеты, где занимаются дети (5 ответов);
- открыть детское кафе на территории ДК.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «Дворец культуры и спорта», представлены на рисунке 2 и в Приложении 2.



Рисунок 2. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУК «Дворец культуры и спорта», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МКУК «Дворец культуры и спорта» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получили критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» и критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 80,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МКУК «Дворец культуры и спорта» занимает 31 место из 68.

2.2 Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемская библиотечная система»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 438 человек) представлен в таблице 8.

Таблица 8

<i>Пол респондентов</i>	Число ответивших	Доля в выборке (%)
Мужской	94	21,5
Женский	344	78,5
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	42	9,6
26 – 35 лет	71	16,2
36 – 54 года	202	46,1
старше 55 лет	123	28,1
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	112	25,6
Среднее специальное	254	58
Полное (общее)	72	16,4
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	31	7,1
Потребитель услуг	332	75,8
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	75	17,1
Итого:	438	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 9.

Таблица 9

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
	1	3
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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	9,5 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Верхнетомская библиотечная система», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 9,5 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1.). 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 «Верхнетоемская библиотечная система», 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.



Рисунок 3. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Верхнетоемская библиотечная система», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Верхнетоемская библиотечная система», 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 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 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 97,5 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 90,4 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 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 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 95,7 баллов, с учетом его значимости – 28,7 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 93,6 баллов, с учетом его значимости – 37,4 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 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 99,5 баллов, с учетом его значимости – 29,9 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97,3 баллов, с учетом его значимости – 19,5 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 49,7 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 65,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- увеличить ассортимент изданий (12 ответов);
- требуется ремонт помещения (24 ответа);
- ремонт пола (20 ответов);
- создание более комфортных зон отдыха (3 ответа);
- увеличение площади помещения (7 ответов);

- в помещении очень холодно (23 ответа);
- поставить фильтр для воды (3 ответа);
- несмотря на пандемию разрешить проводить в библиотеке массовые культурные мероприятия, так как участников в среднем 10-15 чел.;
- хотелось бы видеть стенды, на которых были бы представлены местные авторы (поэты, прозаики);
- организовать возможность получения услуги во время коронавируса;
- недостаточное освещение библиотеки (15 ответов);
- побольше книг для литературного чтения на лето для школьников;
- библиотека недоступна для лиц с ограниченными возможностями, требуется ремонт помещения, а именно пола (3 ответа);
- заменить печное отопление на более современные виды отопления;
- обеспечить учреждение мультимедийной установкой для использования в массовых мероприятиях;
- хотелось бы, чтоб в библиотеке были копировальные услуги естественно платные. У нас на селе это негде сделать, а порой очень надо;
- больше журналов и газет (8 ответов);
- отремонтировать подсобное помещение для хранения части книжного фонда (3 ответа);
- организовать читальный зал (5 ответов);
- наличие интернета в библиотеке (2 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Верхнетоемская библиотечная система», представлены на рисунке 4 и в Приложении 2.



Рисунок 4. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Верхнетоемская библиотечная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Верхнетоемская библиотечная система» выявлено, что 4 из 5 показателя имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получили критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 86,7 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Верхнетоемская библиотечная система» занимает 12 место из 68.

2.3 Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский краеведческий музей»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 10.

Таблица 10

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Верхнетоемский краеведческий музей с. Верхняя Тойма, ул. Советская, д.1	60	25,2
Пучужский краеведческий музей д. Кондратовская, д. 61	21	8,9
Афанасьевский краеведческий музей с. Вознесенское, д. 8	11	8,9
Верхнетоемский краеведческий музей с. Верхняя Тойма, ул. Кулижского, д.1А	144	61
Итого:	236	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 236 человек) представлен в таблице 11.

Таблица 11

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	69	29,2
Женский	167	70,8
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	14	5,9
26 – 35 лет	58	24,6
36 – 54 года	111	47
старше 55 лет	53	22,5
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	111	47
Среднее специальное	110	46,6
Полное (общее)	15	6,4
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	8	3,4
Потребитель услуг	179	75,8
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	49	20,8
Итого:	236	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 12.

Таблица 12

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	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	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	0
Всего	9 (из 10)	8,5 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Верхнетоемский краеведческий музей», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 8,5 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1.). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Верхнетоемский краеведческий музей», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 5, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 5, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями.



Рисунок 5. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Верхнетоемский краеведческий музей», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Верхнетоемский краеведческий музей», 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 79,5 баллов, с учетом его значимости – 23,9 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 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 90,7 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 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 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 95,8 баллов, с учетом его значимости – 28,8 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 93,2 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 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 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 95,3 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 96,6 баллов, с учетом его значимости – 19,3 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 97,9 баллов, с учетом его значимости – 48,9 баллов.

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:

- чуток повысить речевую грамотность экскурсоводов,
- холодно в залах музея (2 ответа);
- ремонт помещений (3 ответа);
- поменять график работы, сделать удобным для посетителей (2 ответа);
- «вот если бы все здание было бы под музей...тогда и развернуться с экспозициями можно было бы, а то идей у работника музея куча, а разместить, видимо, не всегда есть где»;
- больше стеклянных стендов под экспонаты.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Верхнетоемский краеведческий музей», представлены на рисунке 6 и в Приложении 2.



Рисунок 6. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Верхнетоемский краеведческий музей», баллы

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

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 88,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Верхнетоемский краеведческий музей» занимает 7 место из 68.

2.4 Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский культурно-досуговый центр»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 13.

Таблица 13

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Дом культуры с. Верхняя Тойма	78	20,4
Дом культуры п. Двинской	18	4,7
Тимошинский дом культуры	11	2,9
Афанасьевский дом культуры	16	4,2
Клуб п. Красная	16	4,2
Клуб д. Согра	25	6,5
Нижнетоемский дом культуры	13	3,4
Дом культуры п. Авнюгский	125	32,7
Пучужский дом культуры	36	9,4
Клуб п. Кодимский	12	3,1
Клуб п. Закодимский	4	1,0
Дом культуры п. Усть-Ёрга	17	4,5
Клуб п. Ламбас	2	0,5
Дом культуры п. Зеленник	1	0,3
Клуб п. Белореченский	8	2,1
Итого:	382	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 382 человек) представлен в таблице 14.

Таблица 14

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	82	21,5
Женский	300	78,5
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	27	7,1
26 – 35 лет	70	18,3
36 – 54 года	197	51,6
старше 55 лет	88	23
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	85	22,3
Среднее специальное	230	60,2
Полное (общее)	67	17,5
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	30	7,9
Потребитель услуг	288	75,4
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	64	16,8
Итого:	382	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 15.

Таблица 15

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)	X	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	0,5	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	0
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	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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях	1	0,5

(анонсы, афиши, акции), новости, события		
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	7,5 (из 9)	6 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Верхнетоемский культурно-досуговый центр», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 6 баллов и соответствует среднему уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1.).

Замечания:

- нет информации: сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- нет информации: свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах;
- нет информации о графике работы;
- нет документов о материально-техническом обеспечении и хозяйственно-экономической деятельности;
- новости, анонсы есть, но они датированы декабрем 2019 года;
- в разделе независимой оценки представлена только анкета;
- раздел «Часто задаваемые вопросы» есть, но информации в нем нет.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 7,5 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Верхнетоемский культурно-досуговый центр», 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 МБУК «Верхнетоемский культурно-досуговый центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Верхнетоемский культурно-досуговый центр», 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 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 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 91,6 баллов, с учетом его значимости – 36,6 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 73,6 баллов, с учетом его значимости – 36,8 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 96,2 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 91,6 баллов, с учетом его значимости – 36,6 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 95,8 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 97,9 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 89,5 баллов, с учетом его значимости – 26,9 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 93,2 баллов, с учетом его значимости – 46,6 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 51,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- капитальный ремонт в помещениях (28 ответов),
- замена музыкальной аппаратуры (16 ответов),
- теплый туалет для работников и посетителей (36 ответов),
- очень хочется смотреть фильмы и мультфильмы (5 ответов);
- в клубе п. Красная нужен срочный ремонт полов, окон, кресла посадочные нужны;
- необходим новый клуб (Пучужский дом культуры),
- отправить работника на учёбу или сменить. Клуб открывается, когда ей удобно. Мероприятия не проводятся. Кружки не работают. Если высказать свои вопросы лично работнику можно ещё и много интересного про себя узнать (Клуб п. Кодимский),
- подъезд расширить, чтоб машины парковать, детям купить беговой тренажёр;
- нужен интернет в клубе (3 ответа);
- старая мебель, нет отдельной раздевалки для выступающих, плохое освещение;
- построить новую уличную сцену (Дом культуры п. Авнюгский),
- нужна аппаратура для спецэффектов (световых) (8 ответов);
- достроить здание и открыть новые помещения для занятий (Дом культуры п. Авнюгский),

- наличие выставочных стеллажей в кабинете декоративно-прикладного творчества (Дом культуры п. Авнюгский),
- обновить костюмы хору «Авнюжаночка» (Дом культуры п. Авнюгский) (4 ответа),
- чтобы предоставляли транспорт артистам,
- привлечение молодых специалистов,
- приобрести мультимедийную установку (3 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Верхнетоемский культурно-досуговый центр», представлены на рисунке 8 и в Приложении 2.



Рисунок 8. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Верхнетоемский культурно-досуговый центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Верхнетоемский культурно-досуговый центр» выявлено, что 4 из 5 показателя имеют высокую степень оценки; низкую оценку получили критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 79 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Верхнетоемский культурно-досуговый центр» занимает 32 место из 68.

2.5 Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Выйское» «Выйский центр досуга»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 31 человек) представлен в таблице 16.

Таблица 16

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	9	29
Женский	22	71
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	0	0
26 – 35 лет	3	9,7
36 – 54 года	17	54,8
старше 55 лет	11	35,5
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	7	22,6
Среднее специальное	15	48,4
Полное (общее)	9	29
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	1	3,2
Потребитель услуг	30	96,8
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	0	0
Итого:	31	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 17.

Таблица 17

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	0	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0	0
4. Учредительные документы (копия устава)	0	0

организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	X	0
6. Режим, график работы организации культуры	0	0
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	4 (из 10)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Выйский центр досуга», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1.). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 4 балла из 10 возможных и соответствует низкому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Выйский центр досуга», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 9, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 9, выявлена низкая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации на информационных стендах, а также неудовлетворенность открытостью и достоверностью информации о деятельности организации в сети «Интернет» и неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (в силу отсутствия подобных опрошенных лиц).



Рисунок 9. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Выйский центр досуга», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Выйский центр досуга», 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 19 баллов, с учетом его значимости – 5,7 баллов;
 - 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 19,7 баллов, с учетом его значимости – 7,7 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 64,5 баллов, с учетом его значимости – 32,3 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 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 80,6 баллов, с учетом его значимости – 32,3 баллов;
- 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 83,9 баллов, с учетом его значимости – 33,5 баллов;
- 4.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 16 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 83,9 баллов, с учетом его значимости – 25,2 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 51,6 баллов, с учетом его значимости – 10,3 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 77,4 баллов, с учетом его значимости – 38,7 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 22,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- построить новое здание клуба (15 ответов),
- подключение интернета (7 ответов),
- покупка современной оргтехники (7 ответов),
- инвентарь для кружков,
- «добросовестно исполнять свои обязанности, ответственно, культурно. Наладить контакт с жителями»,
- «работать с разным возрастом населения: пенсионеры, молодёжь, семейные пары, дети и т.д. Работа ваша должна быть разнообразной, активной, интересной и т.д.»

– заведующей клубом и директору центра досуга изменить стиль работы. Больше активности.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Выйский центр досуга», представлены на рисунке 10 и в Приложении 2.



Рисунок 10. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Выйский центр досуга», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Выйский центр досуга» выявлено, что только 1 из 5 показателей имеет высокую степень оценки – критерий 4 «доброжелательность и вежливость работников организации»; очень низкую оценку получили критерий 3 «доступность услуг для инвалидов» и критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 49,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Выйский центр досуга» занимает 67 место из 68.

2.6 Муниципальное бюджетное учреждение «Районный культурно-досуговый центр»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 18.

Таблица 18

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Ильинский дом культуры	158	22,9
Вохтинский дом культуры	67	9,7
Вилегодский дом культуры	61	8,9
Николаевский дом культуры	55	8,0
Павловский дом культуры	91	13,2
Быковский дом культуры	65	9,4
Соровский дом культуры	40	5,8
Фоминский дом культуры	62	9,0
Никольский дом культуры	90	13,1
Итого:	689	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 689 человек) представлен в таблице 19.

Таблица 19

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	147	21,3
Женский	542	78,7
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	103	14,9
26 – 35 лет	152	22,1
36 – 54 года	265	38,5
старше 55 лет	169	24,5
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	200	29
Среднее специальное	423	61,4
Полное (общее)	66	9,6
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	57	8,3
Потребитель услуг	526	76,3
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	106	15,4
Итого:	689	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 20.

Таблица 20

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
	1	2
		3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	0	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	0	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее	0	0

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	X	0
6. Режим, график работы организации культуры	0	0
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0	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)*	0	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	0	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	0 (из 9)	2 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Районный культурно-досуговый центр*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 2 балла и соответствует удовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 0 баллов из 10 возможных и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «*Районный культурно-досуговый центр*», 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 доступностью услуг для инвалидов.



Рисунок 11. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Районный культурно-досуговый центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «Районный культурно-досуговый центр», 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 10 баллов, с учетом его значимости – 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 95,5 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 92,5 баллов, с учетом его значимости – 46,2 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 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 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 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 99 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 99,1 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 95,8 баллов, с учетом его значимости – 28,7 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 97,1 баллов, с учетом его значимости – 48,5 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 66,5% респондентов не выразили особых пожеланий, еще 3,6% затруднились ответить. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- необходим автобус для гастрольной деятельности (2 ответа),
- привлечение кадров,
- ремонт дома культуры (28 ответов),
- организация досуга детей до 7 лет,
- приобретение в зал новых кресел (8 ответов),
- улучшить материальную базу (15 ответов),
- Интернет (Николаевский дом культуры) (18 ответов),
- обновить музыкальную аппаратуру и микрофоны (Быковский дом культуры),
- «повышение зарплаты значительно увеличило бы желание работников поддерживать такую тёплую атмосферу, какая она там обычно и присутствует»,
- качественный официальный сайт, а не группа в ВКонтакте;
- «создание собственного сайта, странички в интернете со схемой проезда, с историческим очерком о месте, о его старожилах, "заметных" людей, об их интересах,

думаю, было бы интересно. А информацию люди принесут сами)» (Быковский дом культуры),

- приобрести новые стулья или кресла в зал для концертов (Вохтинский дом культуры),
- нет кулера с водой, нет указателей на дверях кабинетов (Вилегодский дом культуры).

Положительные отзывы о работе:

- кружки, на которые мы ходим, нам нравятся, у дочки ДЦП, к ней относятся хорошо, проводили индивидуальные занятия по ткачеству и даже выставки ее творческих работ;
- была в гостях у родственников, попала на день Ильинска, понравились коллективы, было очень весело и хорошо организовано;
- у нас всё хорошо! Дом культуры новый! Работают талантливые организаторы! Ждём, когда отступит карантин, и мы вновь посетим наш любимый Клуб выходного дня
- По моему мнению, Никольский ДК - один из примеров работы домов культуры Вилегодского района, и области в целом. Работники ДК любят своё село, привносят новшества, поддерживают традиции с применением технологий, на праздниках всегда интересно, народ "забавляется".

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «*Районный культурно-досуговый центр*», представлены на рисунке 12 и в Приложении 2.



Рисунок 12. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «*Районный культурно-досуговый центр*», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ «*Районный культурно-досуговый центр*» выявлено, что 3 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; среднюю оценку получили критерий 3 «доступность услуг для инвалидов» и критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 83,7 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУ «*Районный культурно-досуговый центр*» занимает 21 место из 68.

2.7 Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр р.п. Березник»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 21.

Таблица 21

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
МБУ «Культурно-досуговый центр культуры р.п.Березник»	114	83,2
Первомайский Дом культуры	22	16
Клуб запани Пянда	1	0,8
Итого:	137	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 137 человек) представлен в таблице 22.

Таблица 22

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	35	25,5
Женский	102	74,5
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	12	8,8
26 – 35 лет	45	32,8
36 – 54 года	63	46
старше 55 лет	17	12,4
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	71	51,8
Среднее специальное	58	42,4
Полное (общее)	8	5,8
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	3	2,2
Потребитель услуг	95	69,3
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	39	28,5
Итого:	137	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 23.

Таблица 23

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	2	0

адреса электронной почты		
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1	0
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	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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	9 (из 10)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Культурно-досуговый центр р.п. Березник», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Культурно-досуговый центр р.п. Березник», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 13, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 13, выявлена средняя удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 13. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Культурно-досуговый центр р.п. Березник», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «Культурно-досуговый центр р.п. Березник», 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 42,9 баллов, с учетом его значимости – 12,9 баллов;

- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 84,6 баллов, с учетом его значимости – 33,8 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 59,9 баллов, с учетом его значимости – 29,9 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 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 85,4 баллов, с учетом его значимости – 34,2 баллов;
- 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 80,3 баллов, с учетом его значимости – 32,1 баллов;
- 4.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 88,4 баллов, с учетом его значимости – 17,7 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 70,1 баллов, с учетом его значимости – 21 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 71,5 баллов, с учетом его значимости – 14,3 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 68,6 баллов, с учетом его значимости – 34,3 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 56,9% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- у главного районного клуба нет пандуса для инвалидов-колясочников (2 ответа),
- капитальный ремонт здания ДК Первомайский (9 ответов),
- чтобы праздники не проходили на набережной, очень не комфортно с детьми в такую даль и речка открытая местность очень холодно всегда,
- ремонт (ДК Первомайский – туалета, крыши) (13 ответов),

- «21 век, а сайта у них нет. Есть группа в ВК, в которой одни поздравления с днём рождения подписчиков, нет ни какой полезной информации»,
- сменить руководителя данного учреждения (4 ответа),
- «чем можно быть удовлетворенным, когда ничего не происходит. Были какие-то мастер-классы, да и те закончились. Очень раньше нравился дом культуры, а теперь там делать нечего» (5 примерных ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «Культурно-досуговый центр р.п. Березник», представлены на рисунке 14 и в Приложении 2.



Рисунок 14. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Культурно-досуговый центр р.п. Березник», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ «Культурно-досуговый центр р.п. Березник» выявлено, что 3 из 5 показателей имеет среднюю степень оценки; достаточно низкую оценку получили критерий 3 «доступность услуг для инвалидов» и критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 64,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУ «Культурно-досуговый центр р.п. Березник» занимает 63 место из 68.

2.8 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Заостровский дом культуры»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 42 человека) представлен в таблице 24.

Таблица 24

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	13	31
Женский	29	69
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	12	28,6
26 – 35 лет	9	21,4
36 – 54 года	12	28,6
старше 55 лет	9	21,4
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	5	11,9
Среднее специальное	27	64,3
Полное (общее)	10	23,8
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	3	7,1
Потребитель услуг	35	83,3
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	4	9,6
Итого:	42	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 25.

Таблица 25

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
	1	2
	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о	1	0

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	X	0
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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Заостровский дом культуры», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). 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 МБУК «Заостровский дом культуры», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 15, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 15, выявлена высокая удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.

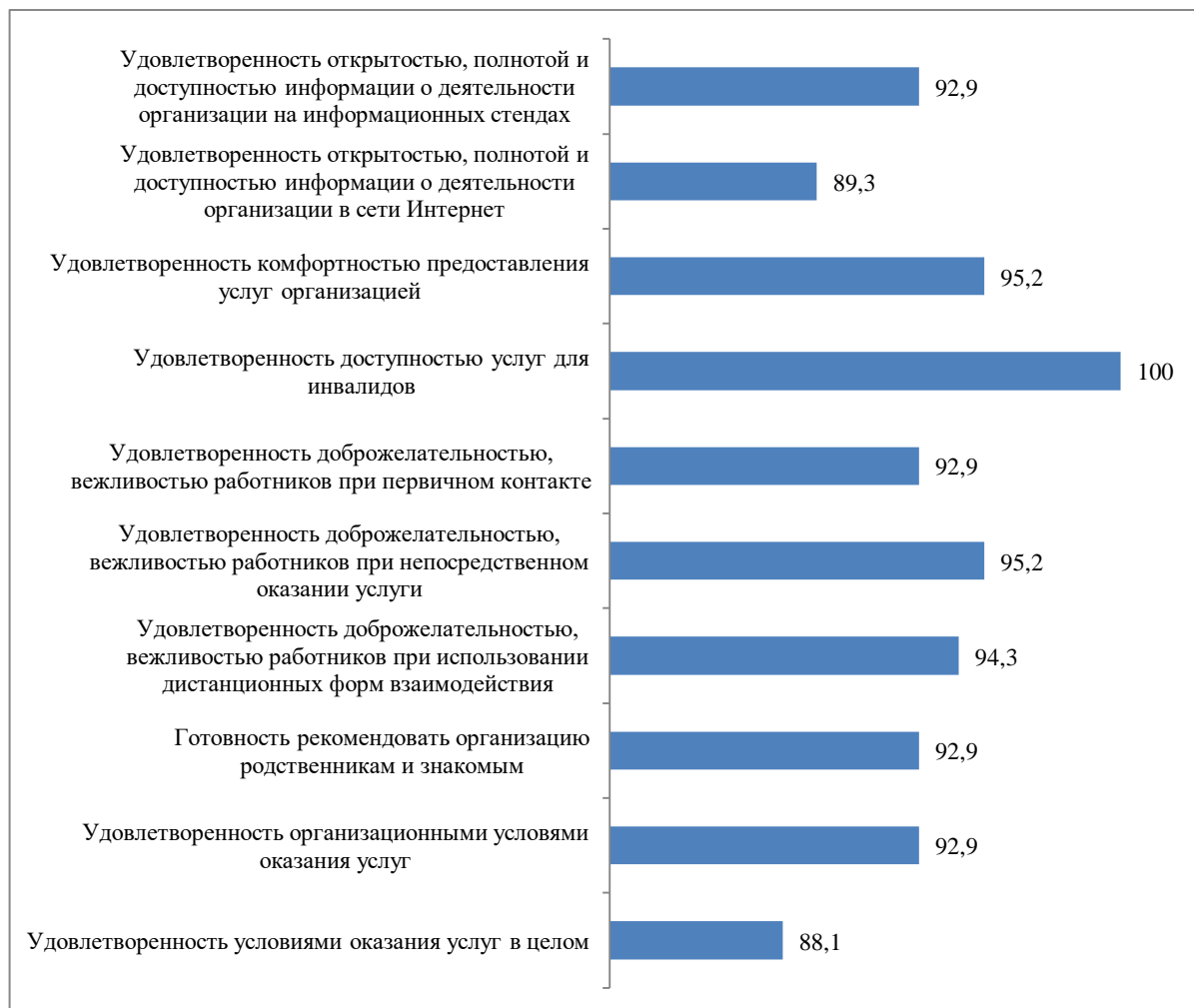


Рисунок 15. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Заостровский дом культуры», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Заостровский 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 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;
 - 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 91,1 баллов, с учетом его значимости – 36,4 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 95,2 баллов, с учетом его значимости – 47,6 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 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 92,9 баллов, с учетом его значимости – 37,1 баллов;
- 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 95,2 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 94,3 баллов, с учетом его значимости – 18,9 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 92,9 баллов, с учетом его значимости – 27,9 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 92,9 баллов, с учетом его значимости – 18,6баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 88,1 баллов, с учетом его значимости – 44 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 50% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- оборудовать в зрительном зале кресла для зрителей (5 ответов),
- для молодежи в дискотечном зале установить цветомузыку и приобрести видеопроектор (3 ответа),
- обновление костюмов (3 ответа),
- улучшить волонтерскую деятельность,
- проводить дискотеки по праздникам (3 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Заостровский дом культуры», представлены на рисунке 16 и в Приложении 2.



Рисунок 16. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Заостровский дом культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Заостровский дом культуры» выявлено, что 3 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получили критерий 3 «доступность услуг для инвалидов» и критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 74,9 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Заостровский дом культуры» занимает 47 место из 68.

2.9 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Моржегорский культурно-досуговый центр»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 5 человек) представлен в таблице 26.

Таблица 26

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	1	20
Женский	4	80
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет		
26 – 35 лет		
36 – 54 года	4	80
старше 55 лет	1	20
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	1	20
Среднее специальное	4	80
Полное (общее)		
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг		
Потребитель услуг	4	80
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	1	20
	5	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 27.

Таблица 27

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о	1	0

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	X	0
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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Моржегорский культурно-досуговый центр», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). 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 МБУК «Моржегорский культурно-досуговый центр», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 17, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 17, выявлена средняя удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.



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

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Моржегорский культурно-досуговый центр», 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 15 баллов, с учетом его значимости – 4,5 балла;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 баллов;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 20% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- качественных мероприятий и более интересных,
- Нет кружков для детей. Репетиции не проводятся. Концертов нет;
- Поменять персонал,
- Клуб в Хетово вообще не работает, одна библиотека,
- Работать надо. Менять худ.руков.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Моржегорский культурно-досуговый центр», представлены на рисунке 18 и в Приложении 2.



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

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Моржегорский культурно-досуговый центр» выявлено, что 5 из 5 показателей имеет достаточно низкую оценку.

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 12,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Моржегорский культурно-досуговый центр» занимает 68 место из 68.

2.10 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Осиновский центр культуры»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 28.

Таблица 28

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
МБУК «Осиновский центр культуры»	23	43,4
Клуб д.Конецгорье	27	51
Клуб п.Воронцы	3	5,6
Итого:	53	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 53 человека) представлен в таблице 29.

Таблица 29

	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
<i>Пол респондентов</i>		
Мужской	6	11,3
Женский	47	88,7
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	15	28,3

26 – 35 лет	7	13,2
36 – 54 года	23	43,4
старше 55 лет	8	15,1
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	7	13,2
Среднее специальное	39	73,6
Полное (общее)	7	13,2
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	1	1,9
Потребитель услуг	48	90,6
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	4	7,5
Итого:	53	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 30.

Таблица 30

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0,5	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))	1	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	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	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	0	0
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	6,5 (из 10)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Осиновский центр культуры», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 6,5 баллов из 10 возможных и соответствует хорошему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Осиновский центр культуры», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 19, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 19, выявлена высокая удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 19. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Осиновский центр культуры», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Осиновский центр 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 31 баллов, с учетом его значимости – 9,3 баллов;
 - 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 95,6 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 83 баллов, с учетом его значимости – 41,5 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 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 98,1 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 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 94,1 баллов, с учетом его значимости – 18,8 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 90,6 баллов, с учетом его значимости – 18,1 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 90,6 баллов, с учетом его значимости – 45,3 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 68% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- сделать игровую зону около клуба для детей (2 ответа),
- необходимо построить теплый туалет и умывальник (2 ответа),
- «В Осиновском клубе зимой можно нос отморозить. Про какие репетиции и мероприятия может тогда идти речь. Здание требует ремонта»,
- «Помещение очень маленькое. Требуется ремонт крыши и крыльца. Руководитель учреждения очень энергичная женщина. Заряжает нас своей энергией. Проводятся мероприятия к праздникам. В данное время, в период пандемии, затишье. Очень жаль»;
- нужна хорошая музыкальная аппаратура (3 ответа),
- отремонтировать сцену, сиденья, добавить современного оборудования (2 ответа),
- хочется, что бы разрешили проводить в клубе кружок здоровья (йога), который из-за ковида закрыли.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Осиновский центр культуры», представлены на рисунке 20 и в Приложении 2.



Рисунок 20. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Осиновский центр культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Осиновский центр культуры» выявлено, что 3 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получили критерий 3 «доступность услуг для инвалидов» и критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 73,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Осиновский центр культуры» занимает 54 место из 68.

2.11 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рочегодский центр культуры»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 223 человека) представлен в таблице 31.

Таблица 31

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	53	23,8
Женский	170	76,2
Возраст респондентов		
18 – 25 лет	32	14,3
26 – 35 лет	46	20,6
36 – 54 года	122	54,7
старше 55 лет	23	10,3
Уровень образования респондентов		
Высшее	20	9
Среднее специальное	96	43
Полное (общее)	107	48
Статус потребителя услуги		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	39	17,5
Потребитель услуг	169	75,8
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	15	6,7
Итого:	223	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 32.

Таблица 32

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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 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	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	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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1

12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	7,5 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Рочегодский центр культуры», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 7,5 баллов и соответствует хорошему уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Замечания: сайт полупустой, не заполнен даже раздел «Контакты», нет информации о структуре учреждения и о директоре; анкета по НОК есть, а планов по устранению недостатков нет. Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Рочегодский центр культуры», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 21, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 21, выявлена высокая удовлетворенность потребителями условиями предоставления услуг, в том числе организационными, а также средняя удовлетворенность комфортностью предоставления услуг.

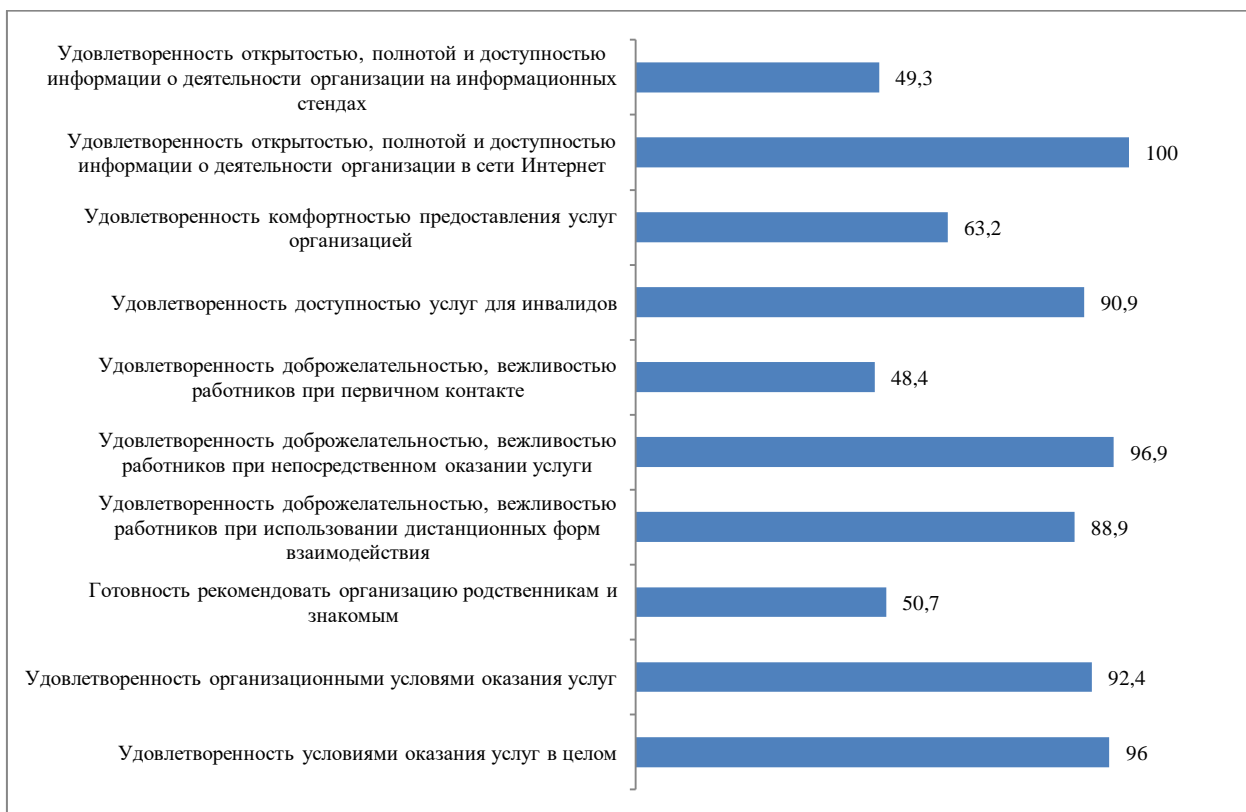


Рисунок 21. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Рочегодский центр культуры», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Осиновский центр 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 79,5 баллов, с учетом его значимости – 23,9 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 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 74,7 баллов, с учетом его значимости – 29,9 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 63,2 баллов, с учетом его значимости – 31,6 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 90,9 баллов, с учетом его значимости – 27,3 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 48,4 баллов, с учетом его значимости – 19,4 баллов;
- 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 96,9 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 88,9 баллов, с учетом его значимости – 17,8 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 50,7 баллов, с учетом его значимости – 15,2 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 92,4 баллов, с учетом его значимости – 18,5 баллов;

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

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:

- нет рекламы о мероприятиях в соседних населенных пунктах (2 ответа),
- показывать фильмы и мультфильмы (2 ответа),
- хотелось бы концерт с участием хорового коллектива "Рябинушка",
- больше мероприятий (3 ответа),
- указать, где расположены туалеты,
- проведение дискотек (2 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Рочегодский центр культуры», представлены на рисунке 22 и в Приложении 2.



Рисунок 22. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Рочегодский центр культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Рочегодский центр культуры» выявлено, что 3 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры», низкую – критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 69,3 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Рочегодский центр культуры» занимает 59 место из 68.

2.12 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вдохновение»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 33.

Таблица 33

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
МБУК «Вдохновение»	84	95,5
Структурное подразделение ДК Борок	4	4,5
Итого:	88	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 88 человек) представлен в таблице 34.

Таблица 34

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	12	13,6
Женский	76	86,4
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	11	12,5
26 – 35 лет	26	29,5
36 – 54 года	40	45,5
старше 55 лет	11	12,5
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	19	21,6
Среднее специальное	60	68,2
Полное (общее)	9	10,2
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	8	9,1
Потребитель услуг	56	63,6
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	24	27,3
Итого:	88	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 35.

Таблица 35

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
	1	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее	1	0

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))	1	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	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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	9 (из 10)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Вдохновение», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Вдохновение», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 23, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 23, выявлена высокая удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 23. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Вдохновение», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Вдохновение», 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 42,9 баллов, с учетом его значимости – 12,9 баллов;

- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 97,3 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 89,8 баллов, с учетом его значимости – 44,9 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 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 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 98,9 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 98,9 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 98,2 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 95,5 баллов, с учетом его значимости – 19,1 баллов;
 - 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 48,9 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 70% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- увеличить площадь помещения (4 ответа),
- обратить особое внимание на непрофессиональные кадры, регулярное повышение квалификации специалистов, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д. (3 ответа)

- новое помещение («строительство нового ДК улучшит условия, т.к. недостаточно места для проведения кружков и мероприятий при размещении в д/с») (5 ответов),
- ничего нет для старшего поколения,
- приобретение аппаратуры для уличных мероприятий,
- необходимо строить новый ДК в п.Сельменьга, населения много, а приходится "ютиться" в небольшом помещении МБУК.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Вдохновение», представлены на рисунке 24 и в Приложении 2.



Рисунок 24. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Вдохновение», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Вдохновение» выявлено, что 3 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; низкую оценку получили критерий 3 «доступность услуг для инвалидов» и критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 76,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Вдохновение» занимает 42 место из 68.

2.13 Муниципальное бюджетное учреждение «Устьявельский центр культуры»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 178 человек) представлен в таблице 36.

Таблица 36

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	23	12,9
Женский	155	87,1
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	18	10,1
26 – 35 лет	32	18
36 – 54 года	89	50
старше 55 лет	39	21,9
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	22	12,4
Среднее специальное	137	77
Полное (общее)	19	10,7
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	8	4,5
Потребитель услуг	134	75,3
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	36	20,2
Итого:	178	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 37.

Таблица 37

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о	1	0

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	X	0
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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Устьявельский центр культуры», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). 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 «Устьявский центр культуры», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 25, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 25, выявлена высокая удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 25. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Устьявский центр культуры», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «Устьявский центр 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 47,6 баллов, с учетом его значимости – 14,3 баллов;
 - 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 баллов, с учетом его значимости – 37,6 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 97,2 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 91,3 баллов, с учетом его значимости – 27,4 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 98,9 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 94,4 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 98,2 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 100 баллов, с учетом его значимости – 30 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 98,9 баллов, с учетом его значимости – 49,4 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 96,6% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- косметический ремонт (4 ответа),
- отремонтировать тренажер и приобрести новые тренажеры (2 ответа),
- очень холодно в здании (2 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «Устьваеньгский центр культуры», представлены на рисунке 26 и в Приложении 2.



Рисунок 26. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Устьваеньгский центр культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ «Устьваеньгский центр культуры» выявлено, что 3 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; низкую оценку получили критерий 3 «доступность услуг для инвалидов» и критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 78 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУ «Устьваеньгский центр культуры» занимает 34 место из 68.

2.14 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народных ремесел «Берегиня»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 89 человек) представлен в таблице 38.

Таблица 38

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	7	7,9
Женский	82	92,1
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	17	19,1
26 – 35 лет	17	19,1
36 – 54 года	48	53,9
старше 55 лет	7	7,9
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	28	31,5
Среднее специальное	53	59,6
Полное (общее)	8	9
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	6	6,7
Потребитель услуг	65	73
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	18	20,3
Итого:	89	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 39.

Таблица 39

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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)*	0	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	X	1

(информация об объеме предоставляемых услуг)		
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	7 (из 9)	11 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Центр народных ремесел "Берегиня"*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 7 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Центр народных ремесел "Берегиня"*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 27, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 27, выявлена высокая удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 27. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Центр народных ремесел "Берегиня"*», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Центр народных ремесел "Берегиня"*», 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 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 98,3 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 92,1 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 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 60 баллов, с учетом его значимости – 24 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 94,4 баллов, с учетом его значимости – 37,8 баллов;
 - 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 96,6 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 96,9 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 97,8 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;
 - 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 96,6 баллов, с учетом его значимости – 19,4 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 96,6 баллов, с учетом его значимости – 48,3 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 86,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- здание библиотеки построить новое (2 ответа),
- расширить спектр мастер-классов (2 ответа),
- 1.Руководителю учреждения быть доброжелательным по отношению к посетителям;
2.Продавцу лавки, где представлены и продаются изделия народных мастеров, более подробно и профессионально рассказывать посетителям (покупателям) о представленных изделиях народных мастеров;
- чаще проводить музыкальные мероприятия.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Центр народных ремесел "Берегиня"*», представлены на рисунке 28 и в Приложении 2.



Рисунок 28. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «*Центр народных ремесел "Берегиня"*», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Центр народных ремесел "Берегиня"*» выявлено, что 5 из 5 показателей имеют высокую степень оценки.

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 93,6 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «*Центр народных ремесел "Берегиня"*» занимает 1 место из 68.

2.15 Муниципальное казенное учреждение культуры «Каргопольская централизованная библиотечная система»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 508 человек) представлен в таблице 40.

Таблица 40

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	86	16,9
Женский	422	83,1
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	86	16,9
26 – 35 лет	100	19,7
36 – 54 года	246	48,4
старше 55 лет	76	15
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	119	23,4
Среднее специальное	325	64
Полное (общее)	64	12,6
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	54	10,6
Потребитель услуг	365	71,9
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	89	17,5
Итого:	508	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 41.

Таблица 41

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
	1	2
	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о	X	0

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	0	0
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)*	0	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	0	0
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	6 (из 10)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Каргопольская централизованная библиотечная система», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 6 баллов из 10 возможных и соответствует хорошему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Каргопольская централизованная библиотечная система», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 29, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 29, выявлена высокая удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 29. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Каргопольская централизованная библиотечная система», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУК «Каргопольская централизованная библиотечная система», 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 28,6 баллов, с учетом его значимости – 8,6 баллов;
 - 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 86,2 баллов, с учетом его значимости – 43,1 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 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 95,7 баллов, с учетом его значимости – 28,7 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 93,1 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 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 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 96,5 баллов, с учетом его значимости – 28,9 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 96,9 баллов, с учетом его значимости – 48,4 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 76% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- закончить скорее ремонт на первом этаже здания (4 ответа),
- открыть библиотеку для посещения (2 ответа),
- создать сайт,
- побольше новинок литературы (5 ответов),
- ремонт (крыши, пола, веранды, санузла) (23 ответа),
- нет пандуса,
- провести интернет (3 ответа),
- для проведения мероприятий требуется мультимедийная установка, чтобы они проходили более красочно и наглядно,
- срочно сделать ремонт кровли в Ухотской библиотеке,

- замена мебели («обновить мебель в помещении данного учреждения культуры! Для стимуляции желания возвращаться и проводить ещё больше времени в учреждении культуры, а также с целью привлечения новых посетителей и для создания более комфортных условий пребывания»),
- библиотекарь в рабочее время не должен отсутствовать на работе (3 подобных ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «Каргопольская централизованная библиотечная система», представлены на рисунке 30 и в Приложении 2.

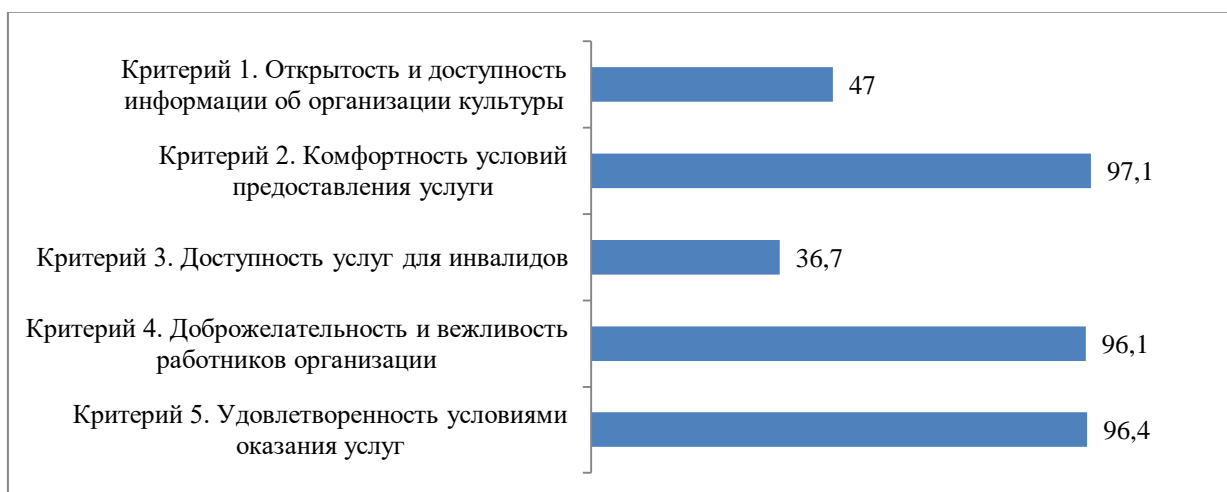


Рисунок 30. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУК «Каргопольская централизованная библиотечная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МКУК «Каргопольская централизованная библиотечная система» выявлено, что 3 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получили критерий 3 «доступность услуг для инвалидов» и критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 74,7 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МКУК «Каргопольская централизованная библиотечная система» занимает 49 место из 68.

2.16 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Каргопольский многофункциональный культурный центр»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 765 человек) представлен в таблице 42.

Таблица 42

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	139	18,2
Женский	626	81,8
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	66	8,6
26 – 35 лет	202	26,4
36 – 54 года	368	48,1
старше 55 лет	129	16,9
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	208	27,2
Среднее специальное	473	61,8
Полное (общее)	84	11
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	83	10,8
Потребитель услуг	536	70,1
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	146	19,1
Итого:	765	100

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»
	1	2
	2	3
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	X	1

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	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	0
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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 «Каргопольский многофункциональный культурный центр», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 11 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Каргопольская централизованная библиотечная система», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 31, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 31, выявлена высокая удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.



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

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Каргопольский многофункциональный культурный центр», 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 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 95,5 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 90,2 баллов, с учетом его значимости – 45,1 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 90,9 баллов, с учетом его значимости – 27,3 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 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 95,9 баллов, с учетом его значимости – 38,4 баллов;
- 4.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 96,1 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 94,5 баллов, с учетом его значимости – 28,4 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 94,1 баллов, с учетом его значимости – 18,8 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 96,1 баллов, с учетом его значимости – 48 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 64,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- возможность бронирования и покупки электронных билетов на мероприятия;
- создание независимой комиссии по оценке качества мероприятий, проводимых на территории г. Каргополя;
- затемнение в кинозале;
- капитальный ремонт здания (34 ответа),
- ремонт кровли (12 ответов),
- благоустроить территорию возле дома культуры (детская площадка, спортивная площадка) (3 ответа),
- в здании имеется спортивный зал, но нет профессионалов. Нужен тренер или инструктор;
- Интернет (37 ответов),

- пандус (2 ответа),
- обеспечение качественной музыкальной оргтехники (микрофоны со стойками, колонки) (24 ответа),
- наличие специалиста по занятиям в спортивных секциях как для детей, так и для взрослых,
- большой медиаэкран на фасаде здания (2 ответа),
- бильярд, теннис настольный, шашки, шахматы;
- в фойе поставить скамеечки или пуфы (3 ответа);
- проводить больше кружков для детей, мастер-классы, проводить вечерние мероприятия для подростков и взрослых;
- «информацию о проводимых мероприятиях размещают прямо перед входом. Прочитать бывает трудно, потому что стекло бликует, отслеживает. Лучше бы иметь рядом со зданием театральную тумбу. И неплохо бы уже дать название центру культуры. ЦКР очень казенно звучит»;
- хочется видеть спектакли приезжих гостей, не хватает дискотек, физкультурно-оздоровительных мероприятий со специалистом;
- расширить количество кружков для детей;
- ДК следует работать в вечернее время, чтобы работающие жители села и школьники могли участвовать в объединениях различной направленности в свободное время (3 подобных ответа);
- сотрудники не располагают базовыми познаниями в области российского права; не соблюдают трудовой этикет; крайне неприветливы и недоброжелательны (3 подобных ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Каргопольский многофункциональный культурный центр», представлены на рисунке 32 и в Приложении 2.



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

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Каргопольский многофункциональный культурный центр» выявлено, что 4 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 84,6 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Каргопольский многофункциональный культурный центр» занимает 18 место из 68.

2.17 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский дом культуры и досуга»

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

Таблица 44

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Коношский дом культуры и досуга, пос. Коноша	619	92,6
Клуб пос. Коношеозерский	41	6,2
Клуб поселка Заречный	8	1,2
Итого:	668	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 668 человек) представлен в таблице 45.

Таблица 45

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	178	26,6
Женский	490	73,4
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	66	9,9
26 – 35 лет	219	32,8
36 – 54 года	306	45,8
старше 55 лет	77	11,5
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	207	31
Среднее специальное	380	56,9
Полное (общее)	81	12,1
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	38	5,7
Потребитель услуг	431	64,5
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	199	29,8
Итого:	668	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 46.

Таблица 46

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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	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	X
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 деятельности, 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 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Коношский дом культуры и досуга», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 11 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Коношский дом культуры и досуга», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 33, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 33, выявлена высокая удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.

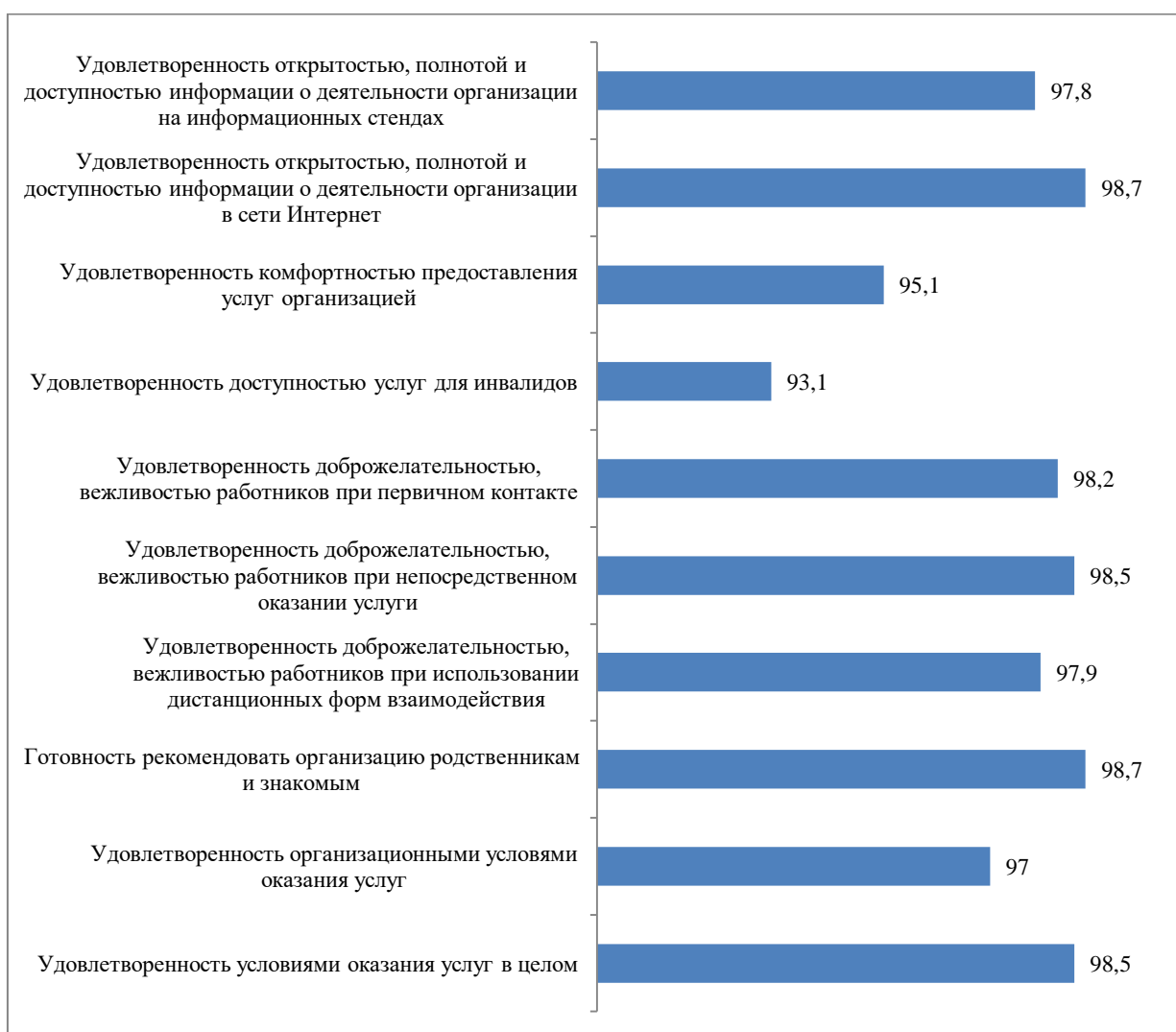


Рисунок 33. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Коношский дом культуры и досуга», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Коношский дом культуры и досуга», 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 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 98,2 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 95,1 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 60 баллов, с учетом его значимости – 24 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 93,1 баллов, с учетом его значимости – 28,8 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 98,2 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 98,5 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 97,9 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 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 98,5 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 89,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- создание комфортной среды для ожидания начала киносеанса и ожидания родителями детей с занятий в клубных формированиях (3 ответа),
- капитальный ремонт здания (Клуб пос. Коношеозерский),

- добавить автоматы с перекусом / Создание кафе или зоны отдыха с кофе и пирожными;
- наличие большего количества кабинетов для занятий (5 ответов),
- косметический ремонт в кабинетах;
- питьевая вода (кулер) (3 ответа),
- больше представлений для детей,
- наличие молодого и креативного специалиста в Зареченском сельском ДК, со специальным образованием, у которого есть желание работать;
- парковочные места у Дома культуры (5 ответов);
- добавить на улице кнопку вызова для инвалидов,
- удобный подъезд на автотранспорте для инвалидов,
- сделать удобный пандус для инвалидов колясочников
- Интернет (Клуб пос. Коношеозерский),
- добавить информационных табличек,
- павильон для уличных мероприятий (3 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Коношский дом культуры и досуга», представлены на рисунке 34 и в Приложении 2.



Рисунок 34. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Коношский дом культуры и досуга», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Коношский дом культуры и досуга» выявлено, что 4 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 92,8 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Коношский дом культуры и досуга» занимает 2 место из 68.

2.18 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Коношского района»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 47.

Таблица 47

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Коношская центральная районная библиотека имени Иосифа Бродского - филиал	217	27,3
Тавреньгская библиотека-филиал №19	35	4,4
Ерцевская библиотека-филиал № 11	102	12,8
Глубоковская библиотека-филиал №8	34	4,3
Зареченская библиотека-филиал №12	32	4,0
Детская библиотека-филиал № 1	105	13,2
Волошская библиотека-филиал № 18	50	6,3
Подюжская библиотека-филиал №17а	46	5,8
Коношеозерская библиотека-филиал №15	28	3,5
Валдеевская библиотека-филиал №4	27	3,4
Боровская библиотека-филиал № 2	15	1,9
Вохтомская библиотека-филиал №6	35	4,4
Климовская библиотека-филиал №14	20	2,5
Библиотека-филиал Ерцево-1 № 10	34	4,3
Вадынская библиотека-филиал №3	8	1,0
Кремлевская библиотека-филиал №16	4	0,5
Хмельницкая библиотека-филиал №20	5	0,6
Итого:	798	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 798 человек) представлен в таблице 48.

Таблица 48

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	168	21,1
Женский	630	78,9
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	88	11,1
26 – 35 лет	171	21,4
36 – 54 года	364	45,6
старше 55 лет	175	21,9
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	261	32,7
Среднее специальное	427	53,5
Полное (общее)	110	13,8
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	71	8,9
Потребитель услуг	658	82,5
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	69	8,6

Итого:	798	100
--------	-----	-----

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»
1	2	3
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, адреса 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	X	1

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 деятельности, 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)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Библиотечная система Коношского района», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 12 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Библиотечная система Коношского района», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 35, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 35, выявлена высокая удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.

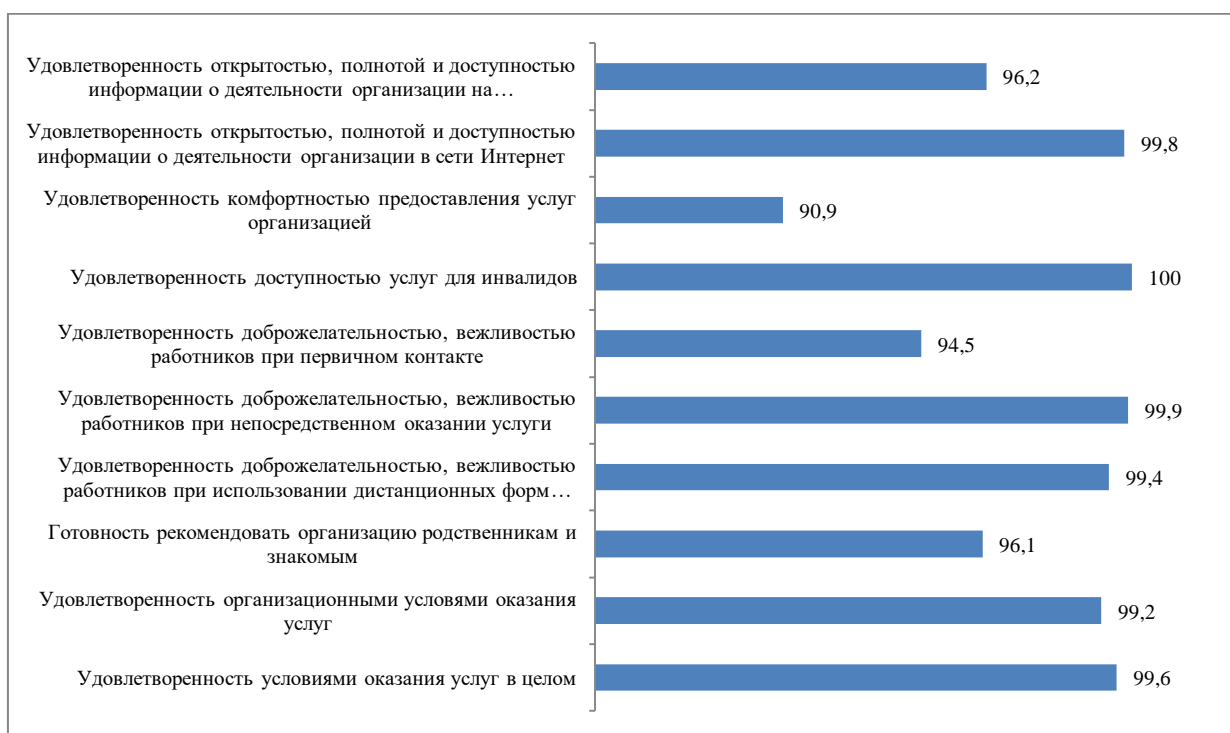


Рисунок 35. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Библиотечная система Коношского района», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Библиотечная система Коношского района», 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 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 90,9 баллов, с учетом его значимости – 45,4 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 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 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 94,5 баллов, с учетом его значимости – 37,8 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 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 96,1 баллов, с учетом его значимости – 28,8 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 99,6 баллов, с учетом его значимости – 49,8 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 75% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ремонт помещения / крыльца / окон (34 ответа),
- ремонт фасада и благоустройство территории (11 ответов),
- организовать работу гардероба и мест отдыха для посетителей зала гуманитарной литературы,
- теплоснабжением первого этажа библиотеки имени Иосифа Бродского (17 ответов),
- организовать автостоянку для автотранспорта читателей библиотеки (5 ответов),
- увеличить ассортимент периодических изданий и художественной литературы (23 ответа),
- обновить оборудование библиотеки, оргтехнику (ксерокс, сканер, мультимедийная аппаратура) (16 ответов),
- не только для молодежи, но и для пенсионеров организовывать мероприятия, конкурсы, кружки по интересам, литературные встречи в здании библиотеки (не только для посетителей КЦСО);
- кулер для питьевой воды (7 ответов);
- водопровод и санитарную комнату (11 ответов);
- поставить кофемашину.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Библиотечная система Коношского района», представлены на рисунке 36 и в Приложении 2.



Рисунок 36. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Библиотечная система Коношского района», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Библиотечная система Коношского района» выявлено, что 4 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 90,2 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Библиотечная система Коношского района» занимает 4 место из 68.

2.19 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский районный краеведческий музей»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 662 человек) представлен в таблице 50.

Таблица 50

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	207	31,3
Женский	455	68,7
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	124	18,7
26 – 35 лет	195	29,5
36 – 54 года	232	35
старше 55 лет	111	16,8
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	327	49,4
Среднее специальное	286	43,2
Полное (общее)	49	7,4
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	210	31,7
Потребитель услуг	391	59,1
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	61	9,2
Итого:	662	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 51.

Таблица 51

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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	X	1

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	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 деятельности, 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)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Коношский районный краеведческий музей*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 12 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Коношский районный краеведческий музей*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 37, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 37, выявлена высокая удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 37. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Коношский районный краеведческий музей*», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Коношский районный краеведческий музей*», вычисленные 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 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 99,5 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 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 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 76,7 баллов, с учетом его значимости – 23 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 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 99,4 баллов, с учетом его значимости – 29,8 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 99,4 баллов, с учетом его значимости – 49,7 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 75,7% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- обустройство территории у здания музея (озеленение, установка скамеек) (3 ответа),
- новое здание музея с большими залами и фондохранилищами (66 ответов),
- «было бы замечательно организовывать время от времени экскурсии по Коношском району. С посещением старых деревень и исторических мест. В сопровождении гида»;
- активнее рекламировать новые тематические выставки, размещать информацию не только на сайте организации, но и в местной газете, на рекламных щитах.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Коношский районный краеведческий музей*», представлены на рисунке 38 и в Приложении 2.



Рисунок 38. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Коношский районный краеведческий музей», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Коношский районный краеведческий музей» выявлено, что 4 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 88,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Коношский районный краеведческий музей» занимает 5 место из 68.

2.20 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного художественного творчества "Радушенька"»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 630 человек) представлен в таблице 52.

Таблица 52

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	115	18,3
Женский	515	81,7
Возраст респондентов		
18 – 25 лет	6	1,0
26 – 35 лет	137	21,7
36 – 54 года	422	67,0
старше 55 лет	65	10,3
Уровень образования респондентов		
Высшее	295	46,8
Среднее специальное	301	47,8
Полное (общее)	34	5,4
Статус потребителя услуги		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	13	2,1
Потребитель услуг	189	30
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	428	67,9
Итого:	630	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 53.

Таблица 53

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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	X	1

(информация об объеме предоставляемых услуг)		
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Центр народного художественного творчества "Радушенька"*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 12 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Центр народного художественного творчества "Радушенька"*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 39, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 39, выявлена высокая удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.

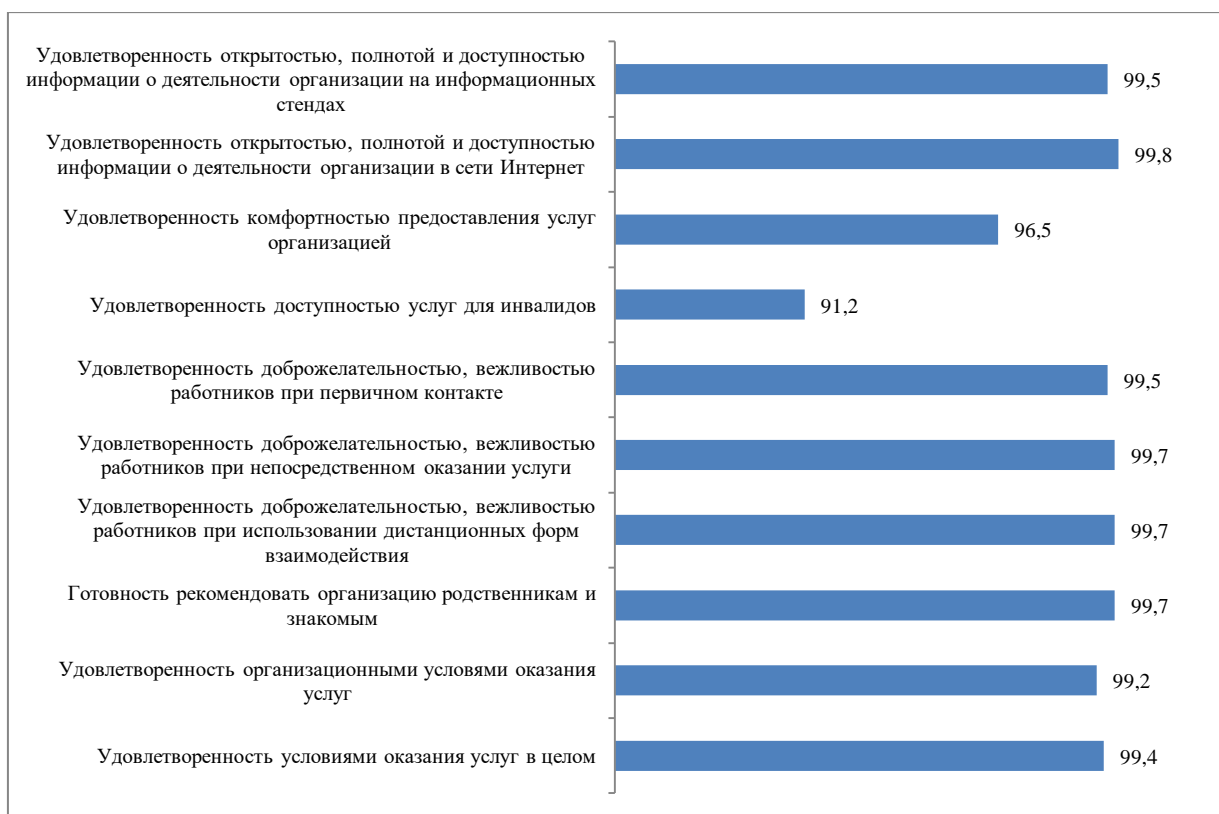


Рисунок 39. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Центр народного художественного творчества "Радушенька"*», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Центр народного художественного творчества "Радушенька"*», 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 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 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 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 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 91,2 баллов, с учетом его значимости – 27,4 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 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 99,7 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 99,7 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 99,4 баллов, с учетом его значимости – 49,7 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 92,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- расширение спектра клубных формирований / открыть новые формирования "Вышивка", "Лепка из глины" (5 ответов),
- заменить печное отопление на центральное (18 ответов),
- вступить в программу "Доступная среда" (для возможности посещения учреждения людьми, имеющими разные группы инвалидности) (7 ответов);
- сделать большую вывеску к зданию, чтоб было видно с дороги;
- обеспечить канализацией (14 ответов),
- кулер с питьевой водой (3 ответа),
- установить дополнительное освещение в кабинетах;
- сделать нормальную раздевалку,
- построить новое здание для "Радушеньки" (7 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Центр народного художественного творчества "Радушенька"*», представлены на рисунке 40 и в Приложении 2.



Рисунок 40. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «*Центр народного художественного творчества "Радушенька"*», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Центр народного художественного творчества "Радушенька"*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 86,2 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «*Центр народного художественного творчества "Радушенька"*» занимает 15 место из 68.

2.21 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Волошский дом культуры»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 505 человек) представлен в таблице 54.

Таблица 54

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	120	23,8
Женский	385	76,2
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	61	12,1
26 – 35 лет	91	18
36 – 54 года	258	51,1
старше 55 лет	95	18,8
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	65	12,8
Среднее специальное	324	64,2
Полное (общее)	116	23
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	3	0,6
Потребитель услуг	470	93,1
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	32	6,3
Итого:	505	100

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»
1	2	3
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	X	1

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	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	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 деятельности, 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 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Волошский дом культуры», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 10 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Волошский дом культуры», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 41, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 41, выявлена высокая удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.

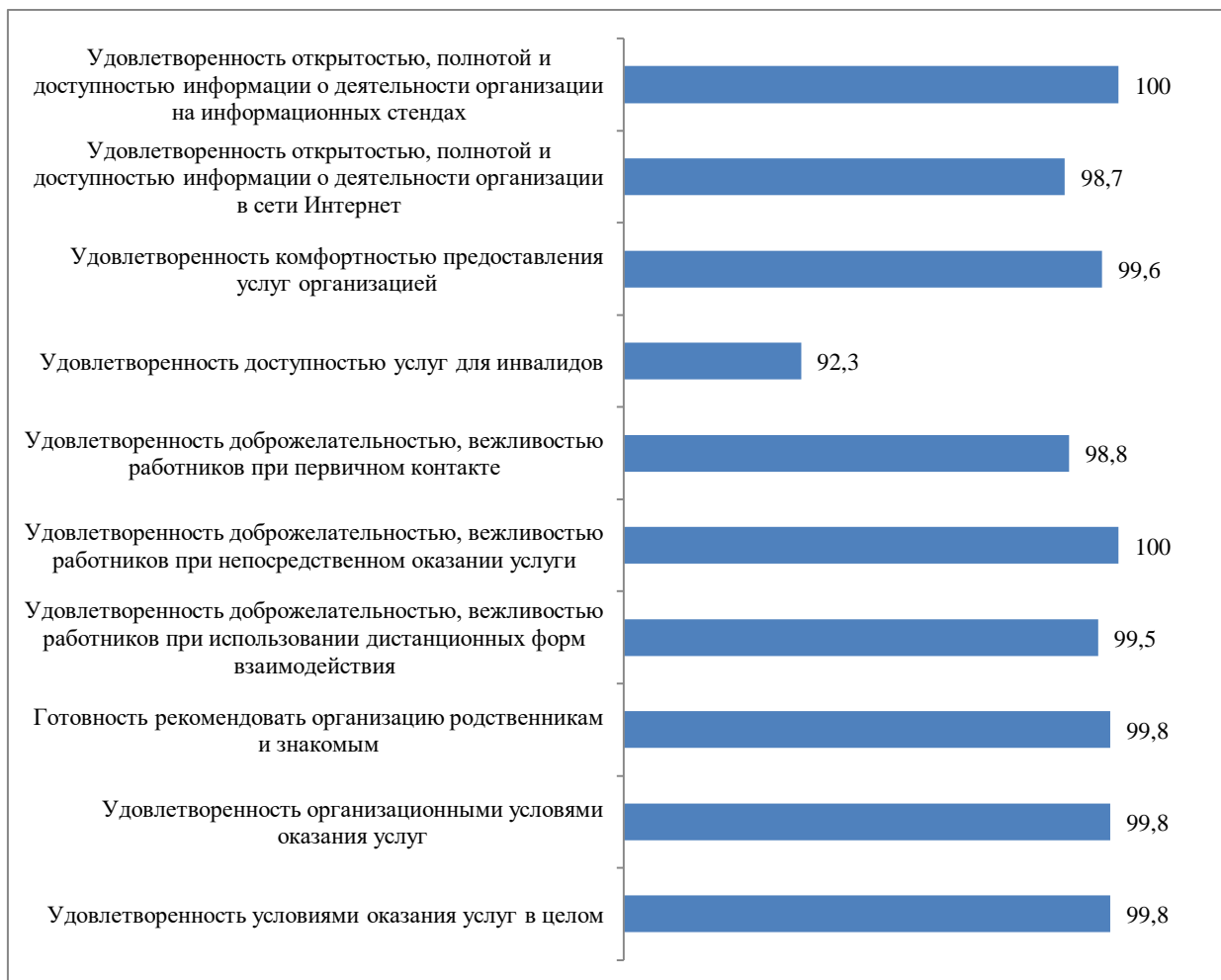


Рисунок 41. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Волошский дом культуры», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Волошский дом культуры», вычисленные 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 95 баллов, с учетом его значимости – 28,5 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 – 39,7 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 99,6 баллов, с учетом его значимости – 49,8 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 92,3 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 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 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 99,8 баллов, с учетом его значимости – 29,9 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 20 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.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 98,4% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- проводить среди сотрудников учреждения обучение по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории (2 ответа),
- обновление аппаратуры, оборудования, мебели (2 ответа),
- отопление (5 ответов),
- теплый туалет (5 ответов),
- больше проводить онлайн-викторины и различных конкурсов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Волошский дом культуры», представлены на рисунке 42 и в Приложении 2.



Рисунок 42. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Волошский дом культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Волошский дом культуры» выявлено, что 4 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 87,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Волошский дом культуры» занимает 8 место из 68.

2.22 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вохтомский сельский дом культуры»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 56.

Таблица 56

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Фоминский сельский дом культуры – головное учреждение	101	66
Валдеевский сельский клуб – структурное подразделение	52	34
Итого:	153	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 153 человек) представлен в таблице 57.

Таблица 57

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	45	29,4
Женский	108	70,6
Возраст респондентов		
18 – 25 лет	19	12,4
26 – 35 лет	30	19,6
36 – 54 года	74	48,4
старше 55 лет	30	19,6

<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	37	24,2
Среднее специальное	77	50,3
Полное (общее)	39	25,5
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	11	7,2
Потребитель услуг	124	81
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	18	11,8
Итого:	153	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 58.

Таблица 58

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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	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 деятельности, 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)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Вохтомский сельский дом культуры», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 12 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Вохтомский сельский дом культуры», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 43, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 43, выявлена высокая удовлетворенность потребителями практически всеми анализируемыми показателями деятельности организации, кроме показателя «удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией», где отмечена средняя удовлетворенность.



Рисунок 43. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Вохтомский сельский дом культуры», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Вохтомский сельский 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 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 97,4 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 63,4 баллов, с учетом его значимости – 31,7 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 94,4 баллов, с учетом его значимости – 28,3 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 82,4 баллов, с учетом его значимости – 32,9 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 – 39,6 баллов;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 97,7 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 90,8 баллов, с учетом его значимости – 27,3 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97,4 баллов, с учетом его значимости – 19,5 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 94,8 баллов, с учетом его значимости – 47,4 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 63,4% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ремонт здания (4 ответа),
- отопление (19 ответов),
- побольше спортивных мероприятий;
- улучшение материально-технической базы,
- ремонт сельского Валдеевского клуба (кровля, полы, печи),
- организация санитарно-гигиенической комнаты (5 ответов),
- не имеется питьевой воды,
- нет пандусов, чтоб поднять коляску,
- «очень бедный бюджет Дома культуры, отсутствие музыкального работника (баяниста)».

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Вохтомский сельский дом культуры», представлены на рисунке 44 и в Приложении 2.



Рисунок 44. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Вохтомский сельский дом культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Вохтомский сельский дом культуры» выявлено, что 4 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 80,7 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Вохтомский сельский дом культуры» занимает 29 место из 68.

2.23 Муниципальное бюджетное учреждение «Сосновский дом культуры»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 59.

Таблица 59

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Дом культуры поселка Сосновка – головное учреждение	534	77
Клуб поселка Мирный - структурное подразделение	158	22,8
Клуб деревни Топоровская - структурное подразделение	1	0,2
Итого:	693	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 693 человек) представлен в таблице 60.

Таблица 60

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	63	9,1
Женский	630	90,9
Возраст респондентов		
18 – 25 лет	16	2,3
26 – 35 лет	225	32,5
36 – 54 года	296	42,7

старше 55 лет	156	22,5
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	62	8,9
Среднее специальное	544	78,5
Полное (общее)	87	12,6
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	240	34,6
Потребитель услуг	337	48,6
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	116	16,8
Итого:	693	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 61.

Таблица 61

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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 деятельности, 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	1
Всего	9,5 (из 10)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Сосновский дом культуры», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 12 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9,5 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Сосновский дом культуры», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 45, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 45, выявлена неоднозначная тенденция в удовлетворенности потребителями показателями деятельности организации. Так, показатели «удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией» и «удовлетворенность организационными условиями оказания услуг» оценены крайне низко, тогда как показатели «удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников» очень высоко.



Рисунок 45. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Сосновский дом культуры», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «Сосновский 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 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 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 66,5 баллов, с учетом его значимости – 26,6 баллов.
- 2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:
- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 10 баллов;

- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 28,1 баллов, с учетом его значимости – 14,1 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 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 70,8 баллов, с учетом его значимости – 21,3 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 95,7 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 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 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 86,4 баллов, с учетом его значимости – 25,9 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 22,2баллов, с учетом его значимости – 4,4 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 82,7 баллов, с учетом его значимости – 41,3 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:

- необходимо новое здание (4 ответа),
- усилить контроль за деятельностью завклуба (2 ответа),
- в первую очередь должны быть условия для работы нормальные (27 ответов),
- слабая материально - техническая база (15 ответов),
- нет отопления (38 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «Сосновский дом культуры», представлены на рисунке 46 и в Приложении 2.



Рисунок 46. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Сосновский дом культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ «Сосновский дом культуры» выявлено, что 1 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получили критерий 2 «комфортность условий предоставления услуги» и критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 58,9 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУ «Сосновский дом культуры» занимает 65 место из 68.

2.24 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ерцевский центр досуга»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 298 человек) представлен в таблице 62.

Таблица 62

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	82	27,5
Женский	216	72,5
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	17	5,7
26 – 35 лет	66	22,1
36 – 54 года	163	54,7
старше 55 лет	52	17,5
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	93	31,2
Среднее специальное	150	50,3
Полное (общее)	55	18,5
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	24	8,1
Потребитель услуг	207	69,5
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	67	22,4
Итого:	298	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 63.

Таблица 63

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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	X	1

(информация об объеме предоставляемых услуг)		
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Ерцевский центр досуга», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 12 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Ерцевский центр досуга», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 47, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 47, выявлена высокая удовлетворенность потребителями практически всеми анализируемыми показателями деятельности организации,

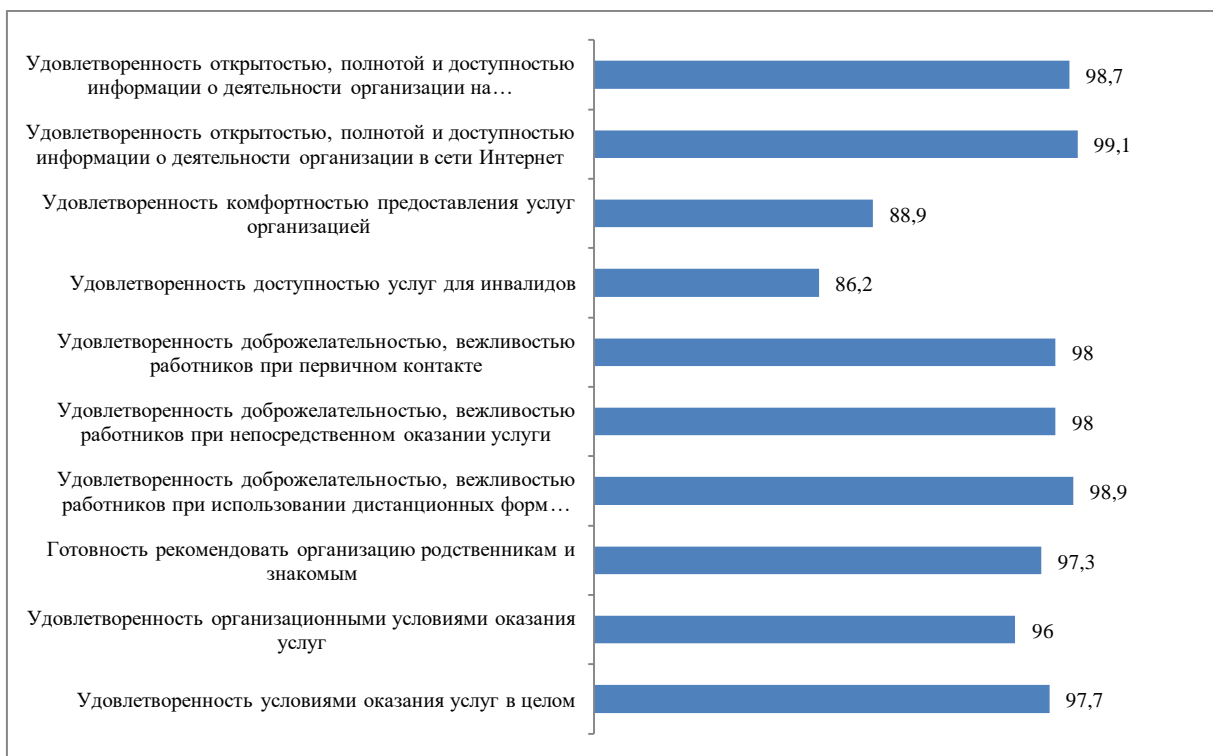


Рисунок 47. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Ерцевский центр досуга», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Ерцевский центр досуга», вычисленные 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 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 98,9 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 88,9 баллов, с учетом его значимости – 44,5 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 86,2 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 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 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 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 97,3 баллов, с учетом его значимости – 29,2 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 97,7 баллов, с учетом его значимости – 48,8 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 58,7 % респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- постройка нового Центра досуга (33 ответа),
- укомплектование квалифицированными специалистами / увеличить штат работников (7 ответов),
- расширить сферу оказываемых услуг (2 ответа),
- активнее привлекать участников самодеятельности (3 ответа),
- проводить больше театрализованных мероприятий,
- выделять больше средств на костюмы (4 ответа),
- новое музыкальное и световое оборудование (4 ответа),
- ремонт крыши / отопления / крыльца / фасада (10 ответов),
- приобрести новые кресла (4 ответа),
- создать условия для инвалидов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Ерцевский центр досуга», представлены на рисунке 48 и в Приложении 2.



Рисунок 48. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Ерцевский центр досуга», баллы

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

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 84,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Ерцевский центр досуга» занимает 19 место из 68.

2.25 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Климовский сельский дом культуры»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 180 человек) представлен в таблице 64.

Таблица 64

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	63	35
Женский	117	65
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	46	25,6
26 – 35 лет	56	31,1
36 – 54 года	63	35
старше 55 лет	15	8,3
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	36	20
Среднее специальное	111	61,7
Полное (общее)	33	18,3
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	26	14,4
Потребитель услуг	118	65,6
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	36	20
Итого:	180	100

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»
	1	2
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	X	1

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	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 деятельности, 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)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Климовский сельский дом культуры», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 12 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Климовский сельский дом культуры», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 49, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 49, выявлена высокая удовлетворенность потребителями практически всеми анализируемыми показателями деятельности организации, кроме показателя «удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов», имеющего средне-низкую удовлетворенность.



Рисунок 49. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Климовский сельский дом культуры», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Климовский сельский 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 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 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 91,7 баллов, с учетом его значимости – 45,8 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 55,6 баллов, с учетом его значимости – 16,7 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 92,2 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 95 баллов, с учетом его значимости – 38 баллов;
- 4.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 91,9 баллов, с учетом его значимости – 18,4 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 92,2 баллов, с учетом его значимости – 27,7 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 90,6 баллов, с учетом его значимости – 18,1 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 91,7 баллов, с учетом его значимости – 45,8 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 92,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- чтобы клуб работал значительно чаще (2 ответа),
- кружки для детей и подростков (2 ответа),
- приобрести качественный музыкальный инструмент, колонки, светомузыку (2 ответа),
- организовать своевременную уборку помещений;
- отследить качество предоставляемых платных услуг,
- быть вежливее к посетителям (2 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Климовский сельский дом культуры», представлены на рисунке 50 и в Приложении 2.



Рисунок 50. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Климовский сельский дом культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Климовский сельский дом культуры» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 78,6 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Климовский сельский дом культуры» занимает 33 место из 68.

2.26 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры поселка Подюга»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 551 человек) представлен в таблице 66.

Таблица 66

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	163	29,6
Женский	388	70,4
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	63	11,4
26 – 35 лет	125	22,7
36 – 54 года	255	46,3
старше 55 лет	108	19,6
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	150	27,2
Среднее специальное	294	53,4

Полное (общее)	107	19,4
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	157	28,5
Потребитель услуг	310	56,3
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	84	15,2
Итого:	551	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 67.

Таблица 67

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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)	1	1

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 деятельности, 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 «Дом культуры поселка Подюга», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 12 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Дом культуры поселка Подюга», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 51, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 51, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 51. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Дом культуры поселка Подюга», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Дом культуры поселка Подюга», 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 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 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 98,3 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 99,3 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 – 39,9 баллов;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 98,5 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 99,5 баллов, с учетом его значимости – 29,8 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 49,9 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 87,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ремонт современный или новое учреждение (12 ответов),
- обновление внутренней обстановки зала (2 ответа),
- наличие компьютеров (3 ответа),
- наличие доступа для людей с ограниченными возможностями (2 ответа),
- поменять сиденья в зале (5 ответов),
- оборудование санитарной комнаты (10 ответов),
- раздевалка для посетителей (5 ответов),
- наличие и доступность питьевой воды (2 ответа),
- отопление (10 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Дом культуры поселка Подюга», представлены на рисунке 52 и в Приложении 2.

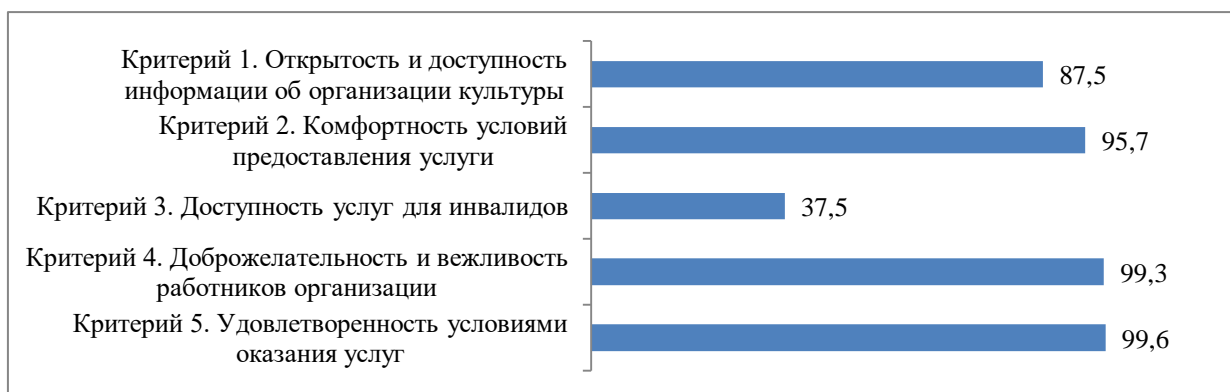


Рисунок 52. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Дом культуры поселка Подюга», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Дом культуры поселка Подюга» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 83,9 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Дом культуры поселка Подюга» занимает 20 место из 68.

2.27 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тавреньгский центр досуга»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 604 человека) представлен в таблице 68.

Таблица 68

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	112	18,5
Женский	492	81,5
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	32	5,3
26 – 35 лет	60	9,9
36 – 54 года	311	51,5
старше 55 лет	201	33,3
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	274	45,4
Среднее специальное	278	46
Полное (общее)	50	8,3
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	21	3,5
Потребитель услуг	486	80,5
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	97	16,1
Итого:	604	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 69.

Таблица 69

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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)*	0,5	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 деятельности, 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)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Тавреньгский центр досуга», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 12 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9,5 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Тавреньгский центр досуга», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 53, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 53, выявлена неоднозначная тенденция в удовлетворенности потребителями показателями деятельности организации. Так, показатели «удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией» и «готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым» оценены крайне низко, тогда как показатели «удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников», а также «удовлетворенность условиями оказания услуг в целом» очень высоко.

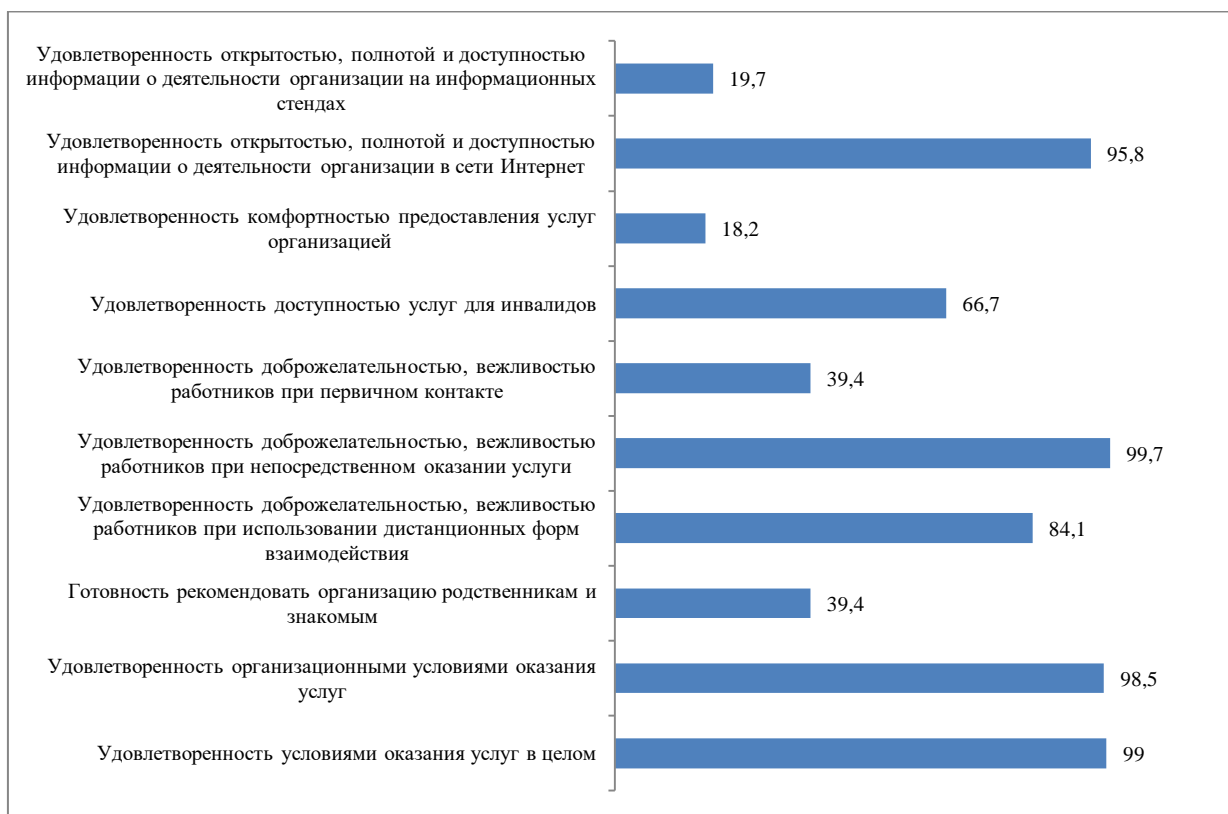


Рисунок 53. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Тавреньгский центр досуга», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Тавреньгский центр досуга», 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 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 57,7 баллов, с учетом его значимости – 23,1 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 18,2 баллов, с учетом его значимости – 9,1 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 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 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 39,4 баллов, с учетом его значимости – 15,8 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 84,1 баллов, с учетом его значимости – 16,8 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 39,4 баллов, с учетом его значимости – 11,8 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,5 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 баллов, с учетом его значимости – 49,5 баллов.

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:

- капитальный ремонт здания (12 ответов),
- новая аппаратура (2 ответа),
- нужны беспроводные микрофоны, краска для пола, для стен снаружи, ноутбук;
- санитарно-гигиеническую комнату хотелось бы внутри здания (5 ответов),
- нужен срочно интернет для подготовки мероприятий, а интернет "аховый",
- активизировать деятельность по организации досуга населения.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Тавреньгский центр досуга», представлены на рисунке 54 и в Приложении 2.



Рисунок 54. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Тавреньгский центр досуга», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Тавреньгский центр досуга» выявлено, что 2 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; 2 из 5 показателей имеют среднюю степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 64,6 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Тавреньгский центр досуга» занимает 61 место из 68.

2.28 Муниципальное учреждение культуры «Шипицынский информационно-культурный центр»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 70.

Таблица 70

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Муниципальное учреждение культуры «Шипицынский информационно-культурный центр» (МУК ШИКЦ)	292	63,1
Структурное подразделение МУК ШИКЦ – Забелинский Дом культуры	106	22,9
Структурное подразделение МУК ШИКЦ – Печеринский клуб	65	14
Итого:	463	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 463 человека) представлен в таблице 71.

Таблица 71

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	124	26,8
Женский	339	73,2
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	68	14,7
26 – 35 лет	120	25,9
36 – 54 года	204	44,1
старше 55 лет	71	15,3
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	180	38,9
Среднее специальное	212	45,8
Полное (общее)	71	15,3
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	31	6,7
Потребитель услуг	370	79,9
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	62	13,4
Итого:	463	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 72.

Таблица 72

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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	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	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)	0,5	0
Всего	9,5 (из 10)	7 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Шипицынский информационно-культурный центр», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 7 баллов и соответствует среднему уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9,5 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Шипицынский информационно-культурный центр», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 55, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 55, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 55. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Шипицынский информационно-культурный центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «Шипицынский информационно-культурный центр», 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 78,6 баллов, с учетом его значимости – 23,6 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 – 39,6 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 95,2 баллов, с учетом его значимости – 47,6 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 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 99,6 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 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 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 99,4 баллов, с учетом его значимости – 29,8 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99,1 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.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 84,4% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ремонт здания / крыши / окна (24 ответа),
- ремонт туалета (16 ответов),
- облагородить территорию, уличную сцену установить (5 ответов),
- больше детских кружков (3 ответа),
- доступная среда для инвалидов колясочников, пандусы, широкие дверные проемы;
- выделить единицу по штатному расписанию культурного организатора (2 ответа),
- обновить светомузыку для дискотек (2 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «Шипицынский информационно-культурный центр», представлены на рисунке 56 и в Приложении 2.



Рисунок 56. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Шипицынский информационно-культурный центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «Шипицынский информационно-культурный центр» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 85,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МУК «Шипицынский информационно-культурный центр» занимает 16 место из 68.

2.29 Муниципальное учреждение культуры «Досуговый центр "Таусень"»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 434 человека) представлен в таблице 73.

Таблица 73

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	106	24,4
Женский	328	75,6
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	28	6,5
26 – 35 лет	135	31,1
36 – 54 года	211	48,6
старше 55 лет	60	13,8
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	145	33,4
Среднее специальное	248	57,1
Полное (общее)	41	9,5
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	129	29,7
Потребитель услуг	217	50
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	88	20,3
Итого:	434	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 74.

Таблица 74

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
	1	2
		3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1,5	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	0,5	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	X	0,5

создании организации культуры и назначении ее 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	X	0,5
6. Режим, график работы организации культуры	0,5	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)*	0	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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	5 (из 9)	7 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Досуговый центр "Гаусень"», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 7 баллов и соответствует среднему уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 5 баллов из 9 возможных и соответствует среднему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Досуговый центр "Таусень"», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 57, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 57, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 57. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Досуговый центр "Таусень"», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «Досуговый центр "Таусень"», 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 57,1 баллов, с учетом его значимости – 17,1 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 97,4 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 92,9 баллов, с учетом его значимости – 46,4 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 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 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 94,5 баллов, с учетом его значимости – 37,8 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 95,2 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 99,7 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 93,5 баллов, с учетом его значимости – 28,1 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 94,5 баллов, с учетом его значимости – 18,9 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 94,7 баллов, с учетом его значимости – 47,4 баллов.

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

- новое здание дома культуры / культурно-досуговый центр (4 ответа),
- ремонт здания (2 ответа),
- улучшить раздевалку (2 ответа),
- отсутствует сайт (3 ответа),
- все сотрудники данного учреждения без соответствующего образования и опыта работы, что приводит к низкому уровню качества мероприятий (3 ответа),
- вечера отдыха для людей серебряного возраста;
- создать объединение для молодежи;
- улучшение материально-технической базы (5 ответов),
- «выгнать некомпетентный с хамским отношением к посетителям КДУ персонал учреждения, в т.ч. руководителя ДЦ. Министерству культуры АО, отделу культуры МО КМР, главе МО Приводинское, обратить внимание и провести внеплановые

тематические проверки данного учреждения (ярмарки-продажи работают без заключения договоров и проведения оплаты через кассу учреждения, журналы учета клубных формирований отсутствуют и или ведутся с нарушением, наполняемость коллективов не соответствует нормам на специалиста, стат.данные не соответствуют действительности, реальные отзывы посетителей и статья в газете Двинская правда «А в ДК - тишина», «ДК- превратили в морг» и др. Молодые специалисты добившиеся результатов, увольняются в никуда, «благодаря» «руководству» директора ДЦ, так отмечено в личных заявлениях работников».

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «Досуговый центр "Таусень"», представлены на рисунке 58 и в Приложении 2.



Рисунок 58. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Досуговый центр "Таусень"», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «Досуговый центр "Таусень"» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 83,3 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МУК «Досуговый центр "Таусень"» занимает 23 место из 68.

2.30 Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Северяночка» муниципального образования «Черемушское»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 75.

Таблица 75

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Черемушский клуб	271	46,2
Савватиевский клуб	86	14,6
Вотлажемский клуб	52	8,9
Борковской клуб	178	30,3
Итого:	587	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 587 человек) представлен в таблице 76.

Таблица 76

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	137	23,3
Женский	450	76,7
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	72	12,3
26 – 35 лет	145	24,7
36 – 54 года	282	48
старше 55 лет	88	15
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	104	17,7
Среднее специальное	396	67,5
Полное (общее)	87	14,8
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	59	10,1
Потребитель услуг	293	49,9
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	235	40
Итого:	587	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 77.

Таблица 77

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	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 деятельности, 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	9 (из 10)	10 (из 12)
--	-------	-----------	------------

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Культурно-спортивный комплекс "Северяночка"», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 10 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Культурно-спортивный комплекс "Северяночка"», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 59, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 59, выявлена высокая удовлетворенность потребителями такими показателями деятельности организации, как «удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников» и «удовлетворенность условиями оказания услуг в целом», средняя удовлетворенность – показателями «удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией» и «готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым».

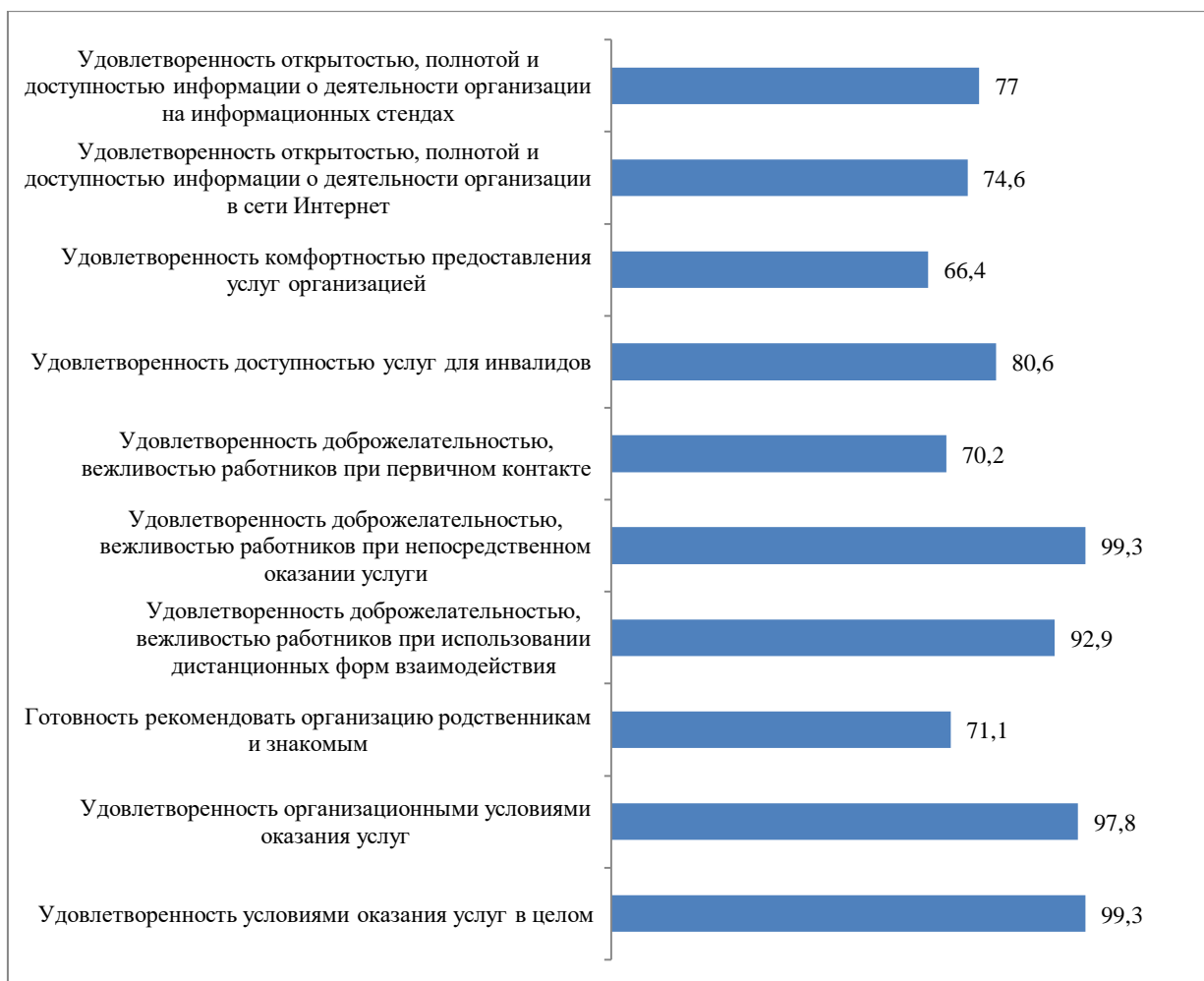


Рисунок 59. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Культурно-спортивный комплекс "Северяночка"», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «Культурно-спортивный комплекс

"Северяночка"», вычисленные 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 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 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 75,8 баллов, с учетом его значимости – 30,3 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 66,4 баллов, с учетом его значимости – 33,2 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 40 баллов, с учетом его значимости – 16 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 70,2 баллов, с учетом его значимости – 28,1 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 92,9 баллов, с учетом его значимости – 18,6 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 71,1 баллов, с учетом его значимости – 22,2 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97,8 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 49,7 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 82,8% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- внутренний и наружный ремонт здания (16 ответов),
- закупка оборудования для проведения спортивных мероприятий (8 ответов),
- доступный интернет (13 ответов) (Борковской клуб),
- приобрести мультимедийный экран, караоке (5 ответов) (Борковской клуб).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «Культурно-спортивный комплекс "Северяночка"», представлены на рисунке 60 и в Приложении 2.



Рисунок 60. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Культурно-спортивный комплекс "Северяночка"», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ «Культурно-спортивный комплекс "Северяночка"» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 75,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУ «Культурно-спортивный комплекс "Северяночка"» занимает 46 место из 68.

2.31 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 78.

Таблица 78

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	136	70,8
ОП «Черевковский музей-филиал»	56	29,2
Итого:	192	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 192 человека) представлен в таблице 79.

Таблица 79

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	31	16,1
Женский	161	83,9
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	14	7,3
26 – 35 лет	30	15,6
36 – 54 года	108	56,3
старше 55 лет	40	20,8
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	90	46,9
Среднее специальное	81	42,2
Полное (общее)	21	10,9
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	28	14,6
Потребитель услуг	152	79,2
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	12	6,3
Итого:	192	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 80.

Таблица 80

Перечень информации	на информационных стендах в помещении	на официальном сайте организации

	организации	в сети «Интернет»
1	2	3
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	5	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	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 деятельности, 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 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 10,5 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 61, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 61, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 61. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына», 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 92,9 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 97,1 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 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 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 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 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 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 98,5 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 99,5 баллов, с учетом его значимости – 29,8 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 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 82,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- учреждение нуждается в ремонте центрального зала на 2 этаже (4 ответа),
- предоставить для музея новое помещение (3 ответа),
- кулер с питьевой водой (2 ответа),
- оборудовать санитарную зону для посетителей (5 ответов),
- создать интерактивную страничку (2 ответа),
- улучшить навигацию в холле 1 этажа.

Положительные отзывы о деятельности учреждения:

- На данном этапе учреждение развивается гармонично и последовательно. За 11 лет пользования услугами музея можно отметить значительные успехи руководства музея;
- Очень хороший музей и специалисты, которые работают в музее. Они преданы своей профессии, в музее постоянно проводятся уникальные, познавательные выставки и мероприятия!

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына», представлены на рисунке 62 и в Приложении 2.



Рисунок 62. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 87,2 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына» занимает 10 место из 68.

2.32 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области

Социально-демографический портрет потребителя (n = 154 человека) представлен в таблице 81.

Таблица 81

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	29	18,8
Женский	125	81,2
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	10	6,5
26 – 35 лет	42	27,3
36 – 54 года	78	50,6
старше 55 лет	24	15,6
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	69	44,8
Среднее специальное	71	46,1
Полное (общее)	14	9,1
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	14	9,1
Потребитель услуг	119	77,3
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	21	13,6
Итого:	154	100

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»
	1	2
	2	3
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 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)	X	1

организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	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	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	9 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Районный культурный центр*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 9 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Районный культурный центр*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 63, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 63, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 63. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Районный культурный центр*», %

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:

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 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 96,9 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 91,6 баллов, с учетом его значимости – 45,8 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 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 96,8 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 99,4 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 96,9 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 97,4 баллов, с учетом его значимости – 29,2 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 94,2 баллов, с учетом его значимости – 18,8 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 96,8 баллов, с учетом его значимости – 48,4 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 77,3% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- побольше эстрадных концертов (2 ответа),
- молодежные дискотеки (4 ответа),
- чаще проводить праздничные мероприятия на улице с большим охватом населения, выстраивая программу таким образом, чтобы заинтересовать все возрастные группы населения;
- интернет (5 ответов),
- сделать электронно-цифровое табло с рекламой,
- нужен ремонт отопительной системы в учреждении (5 ответов), температурный режим не соблюдается, а людям нужны комфортные условия для работы и прибывания в учреждении детей и участников художественной самодеятельности, пожилых людей посещающих культурно досуговый центр;
- ремонт учреждения (10 ответов),
- кулер с водой (3 ответа),
- мне все нравится (35 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Районный культурный центр*», представлены на рисунке 64 и в Приложении 2.



Рисунок 64. 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 получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

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

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «*Районный культурный центр*» занимает 14 место из 68.

2.33 Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 81.

Таблица 81

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
МБУ «Межпоселенческая библиотека» СП «Центральная библиотека», с. Красноборск	118	19,7
СП «Детская библиотека»	36	6,0
СП «Верхнеуфтюгская библиотека»	22	3,7
СП «Сергиевская библиотека»	26	4,3
СП «Куликовская библиотека»	54	9,0
СП «Алексеевская библиотека»	31	5,2
СП «Шиловская библиотека»	17	2,8
СП «Дябринская библиотека»	45	7,5
СП «Сакулинская библиотека»	48	8,0
СП «Пермогорская библиотека»	23	3,8
СП «Белослудская библиотека»	25	4,2

СП «Телеговская библиотека»	20	3,3
СП «Черевковская библиотека»	28	4,7
СП «Ракульская библиотека-клуб»	18	3,0
СП «Ильинская библиотека»	20	3,3
СП «Комаровская библиотека»	18	3,0
СП «Комсомольская библиотека-клуб»	33	5,5
СП «Березонаволоцкая библиотека»	18	3,0
Итого:	600	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек) представлен в таблице 82.

Таблица 82

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	96	16
Женский	504	84
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	48	8
26 – 35 лет	109	18,2
36 – 54 года	258	43
старше 55 лет	185	30,8
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	164	27,3
Среднее специальное	331	55,2
Полное (общее)	105	17,5
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	32	5,3
Потребитель услуг	524	87,3
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	44	7,3
Итого:	600	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 83.

Таблица 83

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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	0,5
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 деятельности, 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	9 (из 10)	11 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека Красноборского района»,

размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 11 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 65, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 65, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 65. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района», 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 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 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 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 94,5 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 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 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 94,5 баллов, с учетом его значимости – 37,8 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 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 95,7 баллов, с учетом его значимости – 28,7 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97,5 баллов, с учетом его значимости – 19,5 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 49,8 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 76,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- пополнять книжные фонды / больше современной художественной и научно-популярной литературы (8 ответов),
- оснастить компьютерами (или хотя бы еще одним для посетителей) (2 ответа),
- увеличить площадь библиотеки (2 ответа),
- обновить интерьер (2 ответа),

- сменить график работы, суббота или воскресенье – сделать рабочий день, для детей школьников так удобнее;
- провести нормальное отопление в библиотеке, чтоб в зимний период было тепло (12 ответов),
- нужна стабильная сотовая связь и выход в Интернет (13 ответов),
- выдача масок при входе,
- побольше проведения каких-либо кружков или занятий для детей,
- перевести библиотеку в более просторное помещение (3 ответа),
- кулер с питьевой водой (3 ответа),
- выдача книг на дом для инвалидов, кнопка вызова библиотекаря,
- улучшить освещение (2 ответа),
- все хорошо (22 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района», представлены на рисунке 66 и в Приложении 2.



Рисунок 66. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 88,2 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» занимает 6 место из 68.

2.34 Муниципальное казенное учреждение культуры «Черевковский центр культуры» муниципального образования «Черевковское» Архангельской области

Социально-демографический портрет потребителя (n = 407 человек) представлен в таблице 84.

Таблица 84

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	94	23,1
Женский	313	76,9
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	38	9,3
26 – 35 лет	98	24,1
36 – 54 года	180	44,2
старше 55 лет	91	22,4
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	114	28
Среднее специальное	240	59
Полное (общее)	53	13
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	45	11,1
Потребитель услуг	324	79,6
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	38	9,3
Итого:	407	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 85.

Таблица 85

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о	X	0

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	0
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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Черевковский центр культуры», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Черевковский центр культуры», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 67, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 67, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 67. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Черевковский центр культуры», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУК «Черевковский центр 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 42,9 баллов, с учетом его значимости – 12,9 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 94,2 баллов, с учетом его значимости – 37,7 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 90,4 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 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 97,8 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 97,1 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 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 97,7 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 96,3 баллов, с учетом его значимости – 28,9 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 95,6 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 баллов, с учетом его значимости – 49 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 62,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ремонт здания (24 ответа),
- открыть гардеробную для посетителей (2 ответа),
- проводить больше мастер классов (4 ответа),
- улучшить материально-техническую базу (12 ответов),
- наличие квалифицированных обученных специалистов (по вокалу, танцам) (3 ответа),
- выкладывать больше информации по работе клуба,
- больше детских кружков и кружков для пенсионеров (4 ответа),
- около клуба сделать полноценную площадку отдыха для детей и взрослых,
- летом проводить уличные массовые мероприятия для всей категории населения,

- дополнить оформление сцены большим экраном (3 ответа),
- «доносить информацию о проходящих мероприятиях до населения. Ранее проводя какие-либо мероприятия они были опубликованы после их проведения (до ковида 19) т.е. не все знают и могут участвовать в каких либо мероприятиях. Лично мне бы хотелось принимать участие, потому как в Черевково совсем нет развлекательных учреждений и провести время с интересом и пользой негде»;
- все устраивает (25 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «Черевковский центр культуры», представлены на рисунке 68 и в Приложении 2.



Рисунок 68. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУК «Черевковский центр культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МКУК «Черевковский центр культуры» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получили критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры» и критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 80,8 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МКУК «Черевковский центр культуры» занимает 27 место из 68.

2.35 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 86.

Таблица 86

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр»	247	39,5
Дом-музей Деда Мартына	17	2,7
Вожгорский СДК	52	8,3
Лешуконский районный искорико-краеведческий музей	77	12,3
Дом народных ремесел	64	10,2
Койнацкий СДК	82	13,1
Ценогорский СДК	40	6,4
Палужский СК	15	2,4
Кесломский СК	9	1,4
Белощельский СДК	16	2,6
Селищенский СК	7	1,1
Итого:	626	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 626 человека) представлен в таблице 87.

Таблица 87

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	185	29,6
Женский	441	70,4
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	66	10,5
26 – 35 лет	148	23,6
36 – 54 года	273	43,7
старше 55 лет	139	22,2
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	267	42,7
Среднее специальное	255	40,7
Полное (общее)	104	16,6
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	47	7,5
Потребитель услуг	503	80,4
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	76	12,1
Итого:	626	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 88.

Таблица 88

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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	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	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	X	0

(информация об объеме предоставляемых услуг)		
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	9 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 9 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 69, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 69, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.

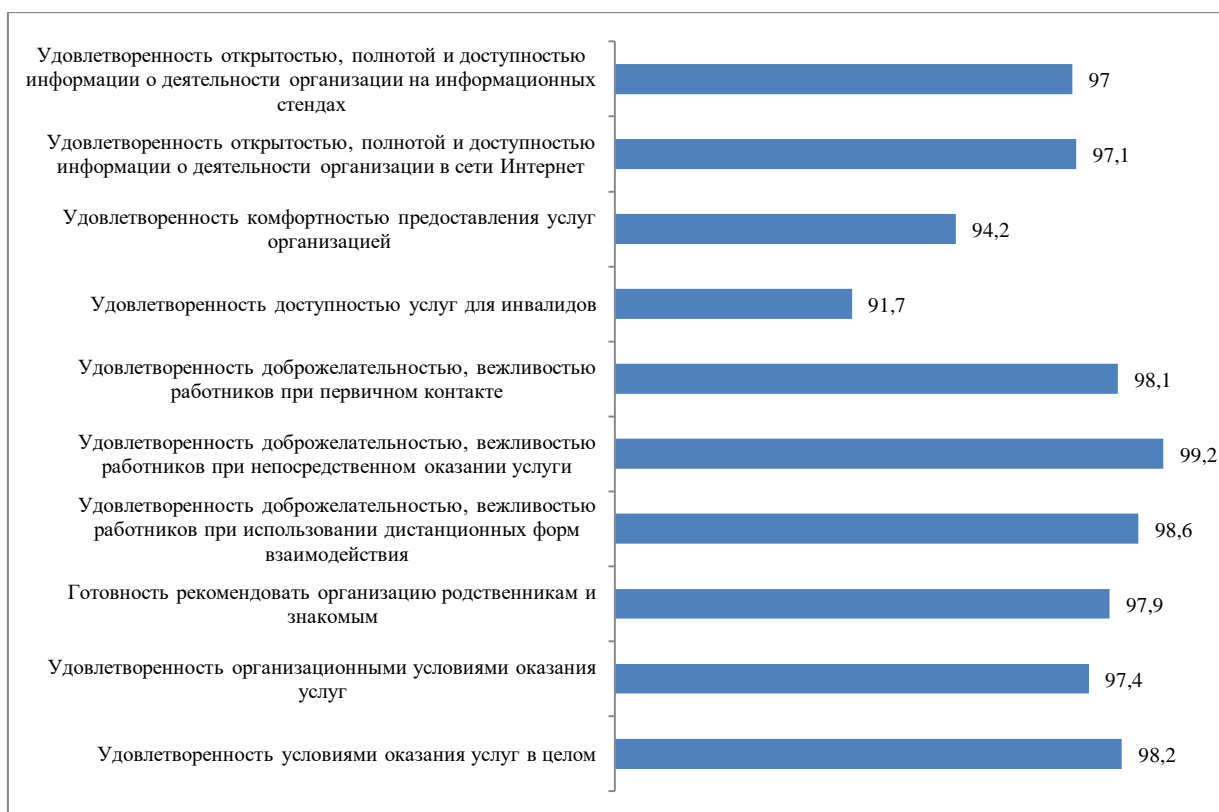


Рисунок 69. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр», вычисленные 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 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 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 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 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 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 98,1 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 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 98,6 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 97,9 баллов, с учетом его значимости – 29,4 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97,4 баллов, с учетом его значимости – 19,5 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.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 74,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- повысить уровень компьютерной грамотности, профессиональной, новые формы работы, брендовость,
- ремонт кровли (2 ответа),
- сооружение пандуса (3 ответа),
- облагородить территорию возле учреждения (4 ответа),
- улучшить материально-техническую базу (3 ответа),
- чаще приглашать артистов из других районов,
- оборудование кинотеатра,
- найти хореографа и создать танцевальные коллективы,
- разнообразие сувенирной продукции,
- активнее участвовать в проектной деятельности,
- чаще информировать работу музея на сайте,
- оборудование санитарной комнаты (4 ответа),
- установка высокоскоростного интернета (5 ответов),
- возможность создания и открытия тренажерного зала,
- отопление (8 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр», представлены на рисунке 70 и в Приложении 2.



Рисунок 70. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 84,8 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр» занимает 17 место из 68.

2.36 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконская межпоселенческая библиотека»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 89.

Таблица 89

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Центральная библиотека	128	20,4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконская межпоселенческая библиотека»	40	6,4
Кебская сельская библиотека - клуб	9	1,4
Койнасская сельская библиотека	19	3,0
Детская библиотека	107	17,1
Усть – Кымская сельская библиотека - клуб	19	3,0
Олемская сельская библиотека	37	5,9
Вожгорская сельская библиотека	55	8,8
Усть-Чулаская сельская библиотека - клуб	34	5,4
Родомская сельская библиотека-клуб	14	2,2
Засульская сельская библиотека-клуб	29	4,6
Юромская сельская библиотека	20	3,2
Ценогорская сельская библиотека	76	12,1
Белощельская сельская библиотека	39	6,2
Итого:	626	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 626 человек) представлен в таблице 90.

Таблица 90

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	188	30
Женский	438	70
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	79	12,6
26 – 35 лет	160	25,6
36 – 54 года	254	40,6
старше 55 лет	133	21,2
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	175	28
Среднее специальное	281	44,8
Полное (общее)	170	27,2
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	33	5,3
Потребитель услуг	504	80,5
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	89	14,2
Итого:	626	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 91.

Таблица 91

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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	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	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 деятельности, 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)	9 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Лешуконская межпоселенческая библиотека», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 9 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Лешуконская межпоселенческая библиотека», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 71, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 71, выявлена высокая удовлетворенность потребителями практически всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 71. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Лешуконская межпоселенческая библиотека», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Лешуконская межпоселенческая библиотека», вычисленные 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 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 94,4 баллов, с учетом его значимости – 37,7 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 88,7 баллов, с учетом его значимости – 44,3 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 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 70,6 баллов, с учетом его значимости – 21,2 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 95,4 баллов, с учетом его значимости – 38,1 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 98,2 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 96,8 баллов, с учетом его значимости – 29 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 97,8 баллов, с учетом его значимости – 49,8 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 54,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- улучшить материально - техническую базу библиотеки (44 ответа),
- больше новых книг и журналов (32 ответа),
- скоростной интернет (18 ответов),
- красивую и современную мебель (11 ответов),
- уголок для настольных игр (диваны, стол, наборы игр и т.п.),
- организация мероприятий в онлайн формате, оформление выставок в современном стиле, активнее заниматься проектной деятельностью,
- стационарный телефон (12 ответов),
- благоустройство территории около библиотеки,
- все устраивает (21 ответ).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Лешуконская межпоселенческая библиотека», представлены на рисунке 72 и в Приложении 2.



Рисунок 72. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Лешуконская межпоселенческая библиотека», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Лешуконская межпоселенческая библиотека» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получили критерий 2 «комфортность условий предоставления услуги» и критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 73,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Лешуконская межпоселенческая библиотека» занимает 52 место из 68.

2.37 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мезенский районный дом культуры»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 92.

Таблица 92

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мезенский районный Дом культуры»	26	9,0
Народный дом	30	10,4
Центр культуры и туризма «Лампожня»	5	1,7
Заозерский клуб	5	1,7
Козьмогородский Дом культуры	21	7,3
Соянский Дом культуры	3	1,0
Каменский Дом культуры	77	26,6
Азапольский Дом культуры	17	5,9
Целегорский Дом культуры	2	0,7
Совпольский Дом культуры	38	13,1
Долгощельский Дом культуры	13	4,5
Дорогорский Дом культуры	1	0,3
Быченский Дом культуры	20	6,9
Жердский Дом культуры	2	0,7
Мосеевский клуб	2	0,7
Сафоновский клуб	9	3,1
Калиновский клуб	1	0,3
Койденский Дом культуры	17	5,9
Итого:	289	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 289 человек) представлен в таблице 93.

Таблица 93

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	68	23,5
Женский	221	76,5
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	29	10
26 – 35 лет	59	20,4
36 – 54 года	134	46,4
старше 55 лет	67	23,2
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	73	25,3
Среднее специальное	159	55
Полное (общее)	57	19,7
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	36	12,5
Потребитель услуг	208	72
Родитель (законный представитель)	45	15,5

несовершеннолетнего потребителя услуг		
Итого:	289	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 94.

Таблица 94

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	0	0,5
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	0	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0	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	0	0
6. Режим, график работы организации культуры	0	0
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0	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)*	0	X
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	0
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в	X	0

установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	0	0
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	0 (из 9)	2 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Мезенский районный дом культуры», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 2 балла и соответствует очень низкому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 0 баллов из 9 возможных и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Мезенский районный дом культуры», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 73, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 73, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 73. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Мезенский районный дом культуры», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Мезенский районный 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 10 баллов, с учетом его значимости – 3 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 30 баллов, с учетом его значимости – 12 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 95,9 баллов, с учетом его значимости – 38,3 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 83 баллов, с учетом его значимости – 41,5 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 94,8 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 95,8 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 96,9 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 93,8 баллов, с учетом его значимости – 28,1 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 93,1 баллов, с учетом его значимости – 18,6 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.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 38,7% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- необходимо оформить дом культуры, чтобы в нем было красиво и уютно,
- туалет (18 ответов),
- ремонт крыши и полов (12 ответов),
- побольше всяких мероприятий в праздники для жителей района (3 ответа),
- сделать для детей игровую зону (2 ответа),
- сделать капитальный ремонт здания Азапольского ДК, обустроить площадку перед зданием для проведения мероприятий на открытом воздухе;
- представляется оптимальным сделать официальный сайт данной организации в целях получения необходимой информации о проводимых мероприятиях;
- оснащение современной качественной мультимедиа техникой (5 ответов),
- улучшить температурный режим / отопление (12 ответов),
- режим работы Соянского ДК по установленному графику, частое проведение мероприятий, культурное обращение работников ДК с посетителями, провести косметический ремонт в ДК, приобрести разнообразные костюмы для участников самодеятельности;
- Интернет (10 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Мезенский районный дом культуры», представлены на рисунке 74 и в Приложении 2.



Рисунок 74. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Мезенский районный дом культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Мезенский районный дом культуры» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; низкую оценку получили критерии 1 «открытость и доступность информации об организации культуры» и критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 75,2 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Мезенский районный дом культуры» занимает 45 место из 68.

2.38 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Мезенского района»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 95.

Таблица 95

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мезенская центральная библиотека им.К.С. Бадигина	20	8,0
Козьмогородская сельская библиотека	34	13,5
Совпольская сельская библиотека	4	1,6
Каменская детская библиотека	12	4,8
Мезенская детская библиотека	11	4,4
Дорогорская сельская библиотека	4	1,6
Каменская поселковая библиотека им. В.С.Маслова	36	14,3
Ручьевская сельская библиотека	2	0,8
Мезенская городская библиотека	12	4,8
Долгощельская сельская библиотека	33	13,1
Азапольская сельская библиотека	2	0,8
Соянская сельская библиотека	49	19,5
Сафоновская сельская библиотека	1	0,4
Мосеевская сельская библиотека	1	0,4
Килецкая сельская библиотека	3	1,2
Быченская сельская библиотека	2	0,8
Койденская сельская библиотека	25	10,0
Итого:	251	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 251 человек) представлен в таблице 96.

Таблица 96

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	49	19,5
Женский	202	80,5
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	25	10
26 – 35 лет	43	17,1
36 – 54 года	113	45
старше 55 лет	70	27,9
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	59	23,5
Среднее специальное	144	57,4
Полное (общее)	48	19,1
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	25	10
Потребитель услуг	202	80,5
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	24	9,5
Итого:	251	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 97.

Таблица 97

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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	0	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)*	0,5	X
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	0
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской	X	1

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)	0	1
Всего	6,5 (из 10)	9 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Межпоселенческая библиотека Мезенского района», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 9 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Замечания: нет информации об МТО; информация о НОК неполная, представлена только анкета. Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 6,5 баллов из 10 возможных и соответствует среднему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Межпоселенческая библиотека Мезенского района», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 75, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 75, выявлена высокая удовлетворенность потребителями практически всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 75. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Межпоселенческая библиотека Мезенского района», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «*Межпоселенческая библиотека Мезенского района*», 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 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 97,3 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 80 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 82,9 баллов, с учетом его значимости – 41,4 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 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 90,9 баллов, с учетом его значимости – 27,3 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 94,4 баллов, с учетом его значимости – 37,8 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 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 97,2 баллов, с учетом его значимости – 29,2 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 97,6 баллов, с учетом его значимости – 48,8 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 58,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- оформление библиотеки, книги хаотично расставлены, что затрудняет поиск литературы (2 ответа),
- обновление фонда (26 ответов),
- оборудовать средствами доступа к электронным библиотечным каталогам,
- ремонт помещения (18 ответов),
- обновление мебели (10 ответов),
- тёплая туалетная комната (5 ответов),
- новая оргтехника (12 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Межпоселенческая библиотека Мезенского района», представлены на рисунке 76 и в Приложении 2.



Рисунок 76. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Межпоселенческая библиотека Мезенского района», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Межпоселенческая библиотека Мезенского района» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 82,9 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Межпоселенческая библиотека Мезенского района» занимает 24 место из 68.

2.39 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дорогорский дом культуры»

Данные по организации не представлены.

Дорогорский дом культуры вошел в структуру учреждения - муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мезенский районный дом культуры».

2.40 Муниципальное бюджетное учреждение «Туристский культурно-музейный центр «Кимжа»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 54 человека) представлен в таблице 98.

Таблица 98

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	12	22,2
Женский	42	77,8
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	6	11,1
26 – 35 лет	15	27,8
36 – 54 года	22	40,7
старше 55 лет	11	20,4
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	29	53,7
Среднее специальное	21	38,9
Полное (общее)	4	7,4
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	0	0
Потребитель услуг	51	94,4
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	3	5,6
Итого:	54	100

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

Таблица 99

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
	1	3
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 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	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	1	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	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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	4,5 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Туристский культурно-музейный центр «Кимжа»*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 4,5 балла и соответствует низкому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9,5 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «*Туристский культурно-музейный центр «Кимжа»*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 77, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 77, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 77. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Туристский культурно-музейный центр «Кимжа», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «*Туристский культурно-музейный центр «Кимжа»*», 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 66,7 баллов, с учетом его значимости – 20 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 100 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 98,1 баллов, с учетом его значимости – 49,1 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 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 100 баллов, с учетом его значимости – 40 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 95 баллов, с учетом его значимости – 19 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 88,9 баллов, с учетом его значимости – 17,8 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 49,1 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 66,7% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- скоростной доступ в интернет (14 ответов),
- учреждению необходим экскурсовод (2 ответа),
- улучшение качества дороги до населённого пункта,
- нет в Кимже детской площадки.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «Туристский культурно-музейный центр «Кимжа», представлены на рисунке 78 и в Приложении 2.

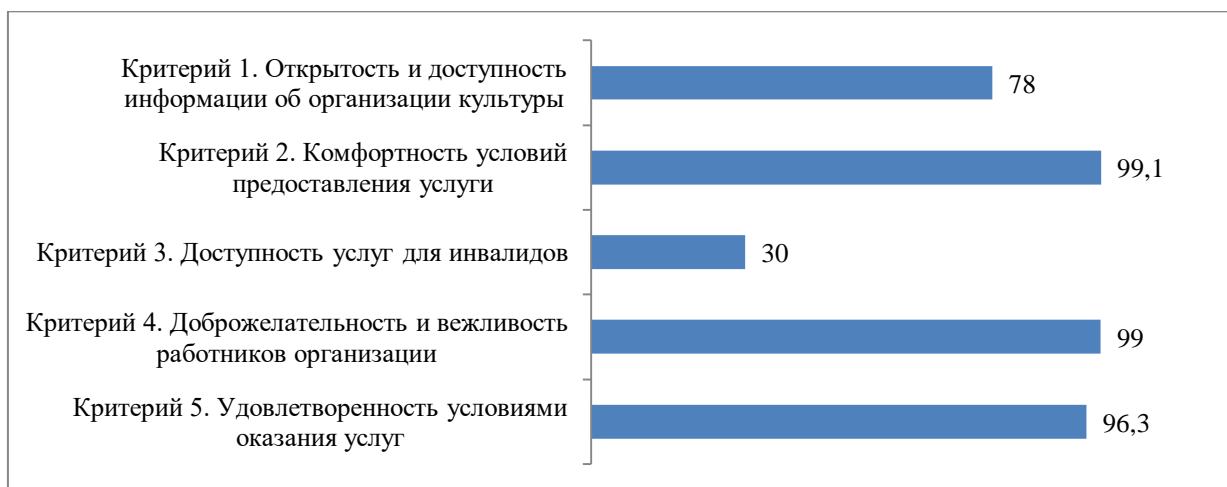


Рисунок 78. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Туристский культурно-музейный центр «Кимжа», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ «Туристский культурно-музейный центр «Кимжа» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку – критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 80,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУ «Туристский культурно-музейный центр «Кимжа» занимает 30 место из 68.

2.41 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»

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

Таблица 100

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	546	78,5
Краеведческий центр «Дом Няна» структурное подразделение МБУК «НРЦКС»	38	5,5
структурное подразделение «Мошинское» МБУК «НРЦКС»	59	8,5
структурное подразделение «Шалакушское» МБУК «НРЦКС»	52	7,5
Итого:	695	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 695 человек) представлен в таблице 101.

Таблица 101

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	142	20,4
Женский	553	79,6
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	187	26,9
26 – 35 лет	207	29,8
36 – 54 года	239	34,4
старше 55 лет	62	8,9
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	224	32,2
Среднее специальное	365	52,5
Полное (общее)	106	15,3
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	68	9,8
Потребитель услуг	435	62,6
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	192	27,6
Итого:	695	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 102.

Таблица 102

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1,5	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	X	1

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	0	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 деятельности, 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	7,5 (из 10)	9 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 9 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Замечание к сайту: очень много рекламы. Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 7,5 баллов из 10 возможных и соответствует среднему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Няндомский районный центр культуры и спорта», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 79, а также в Приложении 2.

Согласно рисунку 79, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 79. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Няндомский районный центр культуры и спорта», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Няндомский районный центр культуры и спорта», 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 75 баллов, с учетом его значимости – 22,5 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 95,5 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 80 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 82 балла, с учетом его значимости – 41 балл.
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 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 85,4 баллов, с учетом его значимости – 25,6 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 92,9 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 – 38,4 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 95,4 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 91,2 баллов, с учетом его значимости – 18,2 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 94,7 баллов, с учетом его значимости – 47,3 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 75,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- хотелось бы, чтобы в холле было небольшое кафе, как раньше (4 ответа),
- внутри здания нужен ремонт (10 ответов). В некоторых кабинетах уже настолько все морально устарело, что невольно возвращает в 90-е;
- больше наглядной рекламы на щитах города,
- больше делать мероприятий для молодежи,
- 1) Чтобы Дом культуры в поселке Шалакуша был доступным для всех жителей нашего поселка, чтобы приглашали все творческие коллективы из всех учреждений и организаций; 2) Чтобы группа Дома культуры в социальной сети Вконтакте была доступна для всех жителей поселка, а не выборочно, как пожелает администратор группы;
- улучшение материально-технической базы (12 ответов),
- нужна новая музыкальная аппаратура в клуб п.Заозёрный (3 ответа),
- сделать как можно больше выставок (5 ответов),
- вай-фай в фойе в зоне ожидания и отдыха,
- сделать ремонт на первом этаже, чтобы комфортно было ожидать ребенка с занятий,

- более доброжелательное отношение работников гардеробной,
- не хватает разметок жёлтого цвета на первой и последней ступеньках,
- сделать раздевалку для спортзала,
- ввести оплату по карте (3 ответа),
- провести ремонт санитарно-гигиенических комнат и фойе,
- кулер с водой,
- повысить уровень доступности для инвалидов и других граждан с ограниченными возможностями;
- оснащение оргтехники, музыкальной техникой, необходимой для работы: колонки, микрофоны, ноутбук и т.д.,
- нужен ремонт клуба в д. Лимь, оснащение новой аппаратурой, хотелось чтобы к нам приезжал музыкальный работник хотя бы 2 раза в месяц;
- больше афиш (3 ответа),
- все устраивает (18 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Няндомский районный центр культуры и спорта», представлены на рисунке 80 и в Приложении 2.



Рисунок 80. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Няндомский районный центр культуры и спорта», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Няндомский районный центр культуры и спорта» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 87,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Няндомский районный центр культуры и спорта» занимает 9 место из 68.

2.42 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 637 человек) представлен в таблице 103.

Таблица 103

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	128	20,1
Женский	509	79,9
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	150	23,5
26 – 35 лет	150	23,5
36 – 54 года	255	40,0
старше 55 лет	82	12,9
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	215	33,8
Среднее специальное	332	52,1
Полное (общее)	90	14,1
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	69	10,8
Потребитель услуг	412	64,7
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	156	24,5
Итого:	637	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 104.

Таблица 104

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
	1	2
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,	X	1

решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	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	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Няндомская центральная районная библиотека», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 10 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Няндомская центральная районная библиотека», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 81, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 81, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 81. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Няндомская центральная районная библиотека», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Няндомская центральная районная библиотека», вычисленные 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 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 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 96,5 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 80 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 84,3 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 40 баллов, с учетом его значимости – 16 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 88,6 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 97,3 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 98,6 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 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 баллов, с учетом его значимости – 29,4 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 93,1 баллов, с учетом его значимости – 18,6 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 49,2 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 70% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ремонт помещения (24 ответа),
- обновление мебели (16 ответов),
- неудобный подъезд к библиотеке (2 ответа),
- создание современных зон отдыха, занятий с детьми, игровых зон,
- маломобильным гражданам здание практически недоступно,
- работа кружков в вечернее время,
- более открыто и вовремя сообщать в СМИ о проведении мероприятий в библиотеке,
- пополнить фонды современной литературой (5 ответов),
- модернизировать нашу библиотеку в мкр. Каргополь - 2, сделать её современной, нового поколения;
- улучшить материально - техническую базу учреждения (5 ответов),
- сделать ремонт библиотеке в Няндомском районе посёлок Заозёрный,
- туалет (18 ответов),
- кулер с водой (5 ответов),
- отопление (15 ответов),
- все устраивает (23 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Няндомская центральная районная библиотека», представлены на рисунке 82 и в Приложении 2.



Рисунок 82. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Няндомская центральная районная библиотека», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Няндомская центральная районная библиотека» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 82,3 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Няндомская центральная районная библиотека» занимает 25 место из 68.

2.43 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малошуйский культурно-досуговый центр»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 105.

Таблица 105

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Клуб п.Малошуйка	151	68,3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малошуйский культурно – досуговый центр»	38	17,2
Сельский клуб д. Абрамовская	32	14,5
Итого:	221	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 221 человек) представлен в таблице 106.

Таблица 106

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	60	27,1
Женский	161	72,9
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	25	11,3
26 – 35 лет	49	22,2
36 – 54 года	96	43,4
старше 55 лет	51	23,1
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	63	28,5
Среднее специальное	125	56,6
Полное (общее)	33	14,9
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	9	4,1
Потребитель услуг	193	87,3
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	19	8,6
Итого:	221	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 107.

Таблица 107

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. 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	0,5	0

культуры; фамилии, имени, 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		
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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	9,5 (из 10)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Малошуйский культурно-досуговый центр», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9,5 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Малошуйский культурно-досуговый центр», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 83, а также в Приложении 2.

Согласно рисунку 83, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 83. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Малошуйский культурно-досуговый центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Малошуйский культурно-досуговый центр», 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 45,2 баллов, с учетом его значимости – 13,6 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 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 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 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 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 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,6 баллов, с учетом его значимости – 19,7 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 89,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- обновление книжного фонда (4 ответа),
- ремонт помещения (8 ответов),
- увеличить время работы клуба (3 ответа),
- сцену с отдельным выходом артистов (не через зал) для удобства и зрителей, и артистов,
- в зрительный зал мягкие кресла (2 ответа),
- построить клуб в центре посёлка,
- новый компьютер,
- увеличить число творческих работников в домах культуры,
- увеличение книг для разных возрастов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Малошуйский культурно-досуговый центр», представлены на рисунке 84 и в Приложении 2.



Рисунок 84. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Малошуйский культурно-досуговый центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Малошуйский культурно-досуговый центр» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; низкую оценку получили критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры» и критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 78 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Малошуйский культурно-досуговый центр» занимает 35 место из 68.

2.44 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кодинский культурно-досуговый центр»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 108.

Таблица 108

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Клуб посёлка Глазаниха	38	20,9
Клуб посёлка Кодино	112	61,5
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кодинский культурно-досуговый центр»	16	8,8
Клуб посёлка Мудьюга	16	8,8
Итого:	182	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 182 человека) представлен в таблице 109.

Таблица 109

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	57	31,3
Женский	125	68,7

<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	36	19,8
26 – 35 лет	35	19,2
36 – 54 года	81	44,5
старше 55 лет	30	16,5
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	26	14,3
Среднее специальное	111	61
Полное (общее)	45	24,7
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	22	12,1
Потребитель услуг	138	75,8
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	22	12,1
Итого:	182	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 110.

Таблица 110

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0	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	0	0

электронной почты		
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)*	0	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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	6,5 (из 10)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Кодинский культурно-досуговый центр», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 6,5 баллов из 10 возможных и соответствует среднему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Кодинский 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 всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 85. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Кодинский культурно-досуговый центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Кодинский культурно-досуговый центр», 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 32,5 баллов, с учетом его значимости – 9,8 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 96,6 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 86,8 баллов, с учетом его значимости – 43,4 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 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 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 97,3 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 97,8 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 97,4 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 93,4 баллов, с учетом его значимости – 28 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 92,9 баллов, с учетом его значимости – 18,6 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 95,6 баллов, с учетом его значимости – 47,8 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 62,3% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- косметический ремонт (4 ответа),
- расширение площади (2 ответа),
- организовать кружки по рукоделию для взрослых,
- очень неудобно, что концерты и дискотеки проводятся в одном зале, работникам клуба приходится выносить тяжёлые ряды кресел (3 ответа),
- санузел (5 ответов),
- 1. модернизация системы отопления п. Мудьюги, 2. обновления систем освещения. 3. улучшение фасада здания (окраска.);
- мягкие удобные кресла в зрительном зале;
- побольше секций и кружков для детей (2 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Кодинский культурно-досуговый центр», представлены на рисунке 86 и в Приложении 2.



Рисунок 86. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Кодинский культурно-досуговый центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Кодинский культурно-досуговый центр» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получили критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры» и критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 74,3 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Кодинский культурно-досуговый центр» занимает 50 место из 68.

2.45 Муниципальное казенное учреждение культуры «Порожский культурно-досуговый центр»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 111.

Таблица 111

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Муниципальное казенное учреждение культуры «Порожский культурно-досуговый центр»	136	22,8
Порожский сельский дом культуры	62	10,3
Устькожский сельский дом культуры	285	47,8
Вонгудский сельский клуб	114	19,1
Итого:	596	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 596 человек) представлен в таблице 112.

Таблица 112

	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
<i>Пол респондентов</i>		
Мужской	209	35,1
Женский	387	64,9
<i>Возраст респондентов</i>		

18 – 25 лет	67	11,2
26 – 35 лет	164	27,5
36 – 54 года	267	44,8
старше 55 лет	98	16,4
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	98	16,4
Среднее специальное	352	59,1
Полное (общее)	146	24,5
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	31	5,2
Потребитель услуг	417	70
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	148	24,8
Итого:	596	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 113.

Таблица 113

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. 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	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)*	0,5	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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	7,5 (из 9)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Порожский культурно-досуговый центр», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 7,5 баллов из 10 возможных и соответствует среднему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Порожский культурно-досуговый центр», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 87, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 87, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 87. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Порожский культурно-досуговый центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУК «Порожский культурно-досуговый центр», 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 37,5 баллов, с учетом его значимости – 11,3 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 78,1 баллов, с учетом его значимости – 31,3 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 85,9 баллов, с учетом его значимости – 43 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 98,7 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 89,1 баллов, с учетом его значимости – 35,6 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 96,9 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 88,3 баллов, с учетом его значимости – 26,5 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 19,5 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.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 66,7% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ремонт помещения / крыши (12 ответов),
- благоустройство около зданий (2 ответа),
- новые кресла в зал (Устькожский сельский дом культуры),
- заменить систему отопления в зрительном зале (Устькожский сельский дом культуры),
- закупка современного оборудования (5 ответов),
- больше мероприятий для пенсионеров,
- Интернет (12 ответов),
- доступная среда для инвалидов (2 ответа),
- утеплить здание (5 ответов),
- создание сайта,
- все устраивает (38 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «Порожский культурно-досуговый центр», представлены на рисунке 88 и в Приложении 2.



Рисунок 88. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУК «Порожский культурно-досуговый центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МКУК «Порожский культурно-досуговый центр» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получили критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры» и критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 72,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МКУК «Порожский культурно-досуговый центр» занимает 55 место из 68.

2.46 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нименьгский культурно-досуговый центр»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 114.

Таблица 114

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нименьгский культурно-досуговый центр»	125	38,3
Сельский клуб п. Нименьга	124	38
Сельский клуб п. Шаста	77	23,7
Итого:	326	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 326 человек) представлен в таблице 115.

Таблица 115

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	79	24,2
Женский	247	75,8

<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	54	16,6
26 – 35 лет	93	28,5
36 – 54 года	145	44,5
старше 55 лет	34	10,4
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	67	20,6
Среднее специальное	195	59,8
Полное (общее)	64	19,6
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	11	3,4
Потребитель услуг	272	83,4
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	43	13,2
Итого:	326	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 116.

Таблица 116

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. 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	X	0

электронной почты		
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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Нименьгский культурно-досуговый центр*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Нименьгский культурно-досуговый центр*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 89, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 89, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 89. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Нименьгский культурно-досуговый центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Нименьгский культурно-досуговый центр», 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 45 баллов, с учетом его значимости – 13,5 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 97,5 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 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 99,7 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 99,3 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 99,7 баллов, с учетом его значимости – 29,9 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,5 баллов, с учетом его значимости – 19,7 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 70,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ремонт крыши (8 ответов),
- обеспечить канцелярией молодежный центр и играми,
- хотелось бы спортивной секции (тренажеры) (2 ответа),
- обновление аппаратуры (25 ответов),
- более широкое оповещение мероприятий,
- добавить посадочных мест,
- улучшить освещение (2 ответа),
- отопление (5 ответов),
- все устраивает (18 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Нижегородский культурно-досуговый центр*», представлены на рисунке 90 и в Приложении 2.



Рисунок 90. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Нименьгский культурно-досуговый центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Нименьгский культурно-досуговый центр» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 77,8 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Нименьгский культурно-досуговый центр» занимает 36 место из 68.

2.47 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Золотухский культурно-досуговый центр»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 117.

Таблица 117

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Сельский клуб п. Золотуха	117	86
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Золотухский культурно-досуговый центр»	5	3,7
Сельский клуб п. Куша	5	3,7
Сельский клуб п. Унежма	9	6,6
Итого:	136	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 136 человек) представлен в таблице 118.

Таблица 118

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	17	12,5
Женский	119	87,5
Возраст респондентов		

18 – 25 лет	5	3,7
26 – 35 лет	22	16,2
36 – 54 года	72	52,9
старше 55 лет	37	27,2
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	12	8,8
Среднее специальное	90	66,2
Полное (общее)	34	25
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	0	0
Потребитель услуг	122	89,7
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	14	10,3
Итого:	136	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 119.

Таблица 119

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1,5	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. 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	0,5	0

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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	0	0
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	8 (из 10)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Золотухский культурно-досуговый центр», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Золотухский культурно-досуговый центр», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 91, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 91, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 91. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Золотухский культурно-досуговый центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Золотухский культурно-досуговый центр», 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 38,1 баллов, с учетом его значимости – 11,4 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 100 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 99,3 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 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 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 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 99,3 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 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 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 99,3 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 97,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- «Пустое место. Культура на нулевом уровне. Можно закрыть клуб и не тратить государственные деньги. Ни кружков, ни графика работы, ни одного работника с образованием. Профанация и абы день прошёл да деньги получить»;
- все устраивает (2 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Золотухский культурно-досуговый центр», представлены на рисунке 92 и в Приложении 2.



Рисунок 92. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Золотухский культурно-досуговый центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Золотухский культурно-досуговый центр» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 77,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Золотухский культурно-досуговый центр» занимает 39 место из 68.

2.48 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Покровский»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 120.

Таблица 120

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Покровский дом культуры	257	43,1
Кяндский клуб-библиотека	119	19,9
Маложемский клуб	85	14,2
Тамицкий клуб-библиотека	5	0,8
Пурнемский клуб-библиотека	33	5,5
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Покровский»	78	13,1
Лямецкий клуб	20	3,4
Итого:	597	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 597 человек) представлен в таблице 121.

Таблица 121

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	178	29,8
Женский	419	70,2
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	69	11,6
26 – 35 лет	148	24,8
36 – 54 года	257	43
старше 55 лет	123	20,6
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	112	18,8
Среднее специальное	353	59,1
Полное (общее)	132	22,1
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	85	14,2
Потребитель услуг	416	69,7
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	96	16,1
Итого:	597	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 122.

Таблица 122

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и	X	0

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	X	0
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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	7 (из 9)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Культурно-досуговый центр «Покровский», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 7 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Культурно-досуговый центр «Покровский», выявленные на основе

массового анкетного опроса, представлены на рисунке 93, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 93, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 93. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Культурно-досуговый центр «Покровский», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Культурно-досуговый центр «Покровский», 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 35 баллов, с учетом его значимости – 10,5 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 97,7 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;

3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 90,8 баллов, с учетом его значимости – 27,3 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 98,7 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 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 баллов, с учетом его значимости – 29,7 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 99,8 баллов, с учетом его значимости – 49,9 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 86,6% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- развивать туризм в Онежском районе, чтоб Кянда стала одной из остановок туристической тропы;
- мягкие сидения в зрительном зале,
- чтобы сделали сантехнику (унитаз, раковина) (5 ответов),
- современную музыкальную технику (7 ответов),
- Интернет (8 ответов),
- поставить бильярд, чтоб играть / теннисный стол (7 ответов);
- обустроить комнату с тренажёрами для занятий физкультурой,
- изменить график работы.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Культурно-досуговый центр «Покровский», представлены на рисунке 94 и в Приложении 2.



Рисунок 94. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Культурно-досуговый центр «Покровский», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Культурно-досуговый центр «Покровский» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 76,6 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Культурно-досуговый центр «Покровский» занимает 40 место из 68.

2.49 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Чекуевский»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 123.

Таблица 123

	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Дом культуры д.Анциферовский Бор	6	60
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Чекуевский»	2	20
Дом культуры д.Большой Бор	1	10
Дом культуры п. Шомокша	1	10
Итого:	10	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 10 человек) представлен в таблице 124.

Таблица 124

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	6	60
Женский	4	40
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	0	0
26 – 35 лет	2	20
36 – 54 года	7	70
старше 55 лет	1	10
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	1	10
Среднее специальное	7	70
Полное (общее)	2	20
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	1	10
Потребитель услуг	8	80
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	1	10
Итого:	10	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 125.

Таблица 125

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0,5	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	X	0

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	0	0
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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	7 (из 10)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Культурно-досуговый центр «Чекуевский», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 7 баллов из 10 возможных и соответствует среднему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Культурно-досуговый центр «Чекуевский», выявленные на основе

массового анкетного опроса, представлены на рисунке 95, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 95, выявлена высокая удовлетворенность потребителями практически всеми анализируемыми показателями деятельности организации, кроме показателя «удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов», поскольку не было опрошенных респондентов.



Рисунок 95. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Культурно-досуговый центр «Чекуевский», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Культурно-досуговый центр «Чекуевский», 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 33,3 баллов, с учетом его значимости – 10 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 88,8 баллов, с учетом его значимости – 35,5 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 70 баллов, с учетом его значимости – 35 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 100 баллов, с учетом его значимости – 40 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 90 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 16 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 20% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- Приобрести звуковую и световую аппаратуру для концертного зала
- Нет организации проведения кружков
- создать комфортные условия труда для работников библиотеки и дома культуры
- Чтобы было теплее в клубе и хороший тёплый пол на сцене.
- Побольше современной литературы
- Нет работы с детьми, никаких кружков, надо занимать молодёжь и людей в возрасте. Клуб постоянно закрыт. Надо чтоб в клубе было тепло. отопление.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Культурно-досуговый центр «Чекуевский», представлены на рисунке 96 и в Приложении 2.



Рисунок 96. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Культурно-досуговый центр «Чекуевский», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Культурно-досуговый центр «Чекуевский» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; низкую оценку получил критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культур»; очень низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 65,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Культурно-досуговый центр «Чекуевский» занимает 60 место из 68.

2.50 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский дворец культуры»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 126.

Таблица 126

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский Дворец культуры»	76	52
Структурное подразделение «Клуб пос. Поньга»	46	31,5
Структурное подразделение «Дом культуры пос. ЛДК»	24	16,5
Итого:	146	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 146 человек) представлен в таблице 127.

Таблица 127

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	39	26,7
Женский	107	73,3
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	9	6,2
26 – 35 лет	37	25,3
36 – 54 года	63	43,2
старше 55 лет	37	25,3
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	29	19,9
Среднее специальное	85	58,2
Полное (общее)	32	21,9
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	19	13
Потребитель услуг	95	65,1
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	32	21,9
Итого:	146	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 128.

Таблица 128

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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	X	1

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	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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	9 (из 10)	9,5 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Онежский дворец культуры*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 9,5 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Онежский дворец культуры*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 97, а также в Приложении 2. Согласно

рисунку 97, выявлена высокая удовлетворенность потребителями практически всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 97. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Онежский дворец культуры», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Онежский дворец 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 84,1 баллов, с учетом его значимости – 25,2 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 86,4 баллов, с учетом его значимости – 34,6 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 68,5 баллов, с учетом его значимости – 34,2 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 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 77,8 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 89 баллов, с учетом его значимости – 35,6 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 92,5 баллов, с учетом его значимости – 37 баллов;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 95,6 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 89,7 баллов, с учетом его значимости – 26,9 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 91,8 баллов, с учетом его значимости – 18,4 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 91,8 баллов, с учетом его значимости – 45,9 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 42,6% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- завершить ремонт кровли, отремонтировать зрительный зал и заменить кресла в зрительном зале (24 ответа),
- нужна детская вокальная студия (2 ответа),
- больше клиентоориентированности, уйти от форм работы сельского клуба и не допускать на сцену косноязычных и неграмотных ведущих,
- обновление материально-технической базы, аппаратуры (15 ответов),
- «Являюсь участником самодеятельности клуба поселка П. Организаторы не сообщают тематики предстоящих концертов, как правило, отвечая "сценарий еще не готов" Сами праздничные мероприятия однотипны - концерты по принципу объявление ведущего - номер, объявление ведущего - номер. Подготовка костюмов, подбор звукового сопровождения, подготовка реквизитов к номеру полностью лежит на артистах. Рекомендаций по качеству подготовки нет. Культурорганизатор на репетиции, включив фонограмму сидит, уткнувшись в телефон. Комментарии с замечаниями и предложениями в группе клуба удаляются без комментариев, в редком случае, если не

- удалят, то оставят без ответа. В последние месяцы анонсов и афиш предстоящих мероприятий в группе нет совсем, появились только фотоотчеты о проведении»;
- «Первое, в чем мы нуждаемся в нашем клубе и библиотеке, чтобы работали люди со спец.образованием, инициативные, культурные, чтобы подавали пример взрослым, а самое главное детям»;
 - «Афиши о концертах не бывают. Концерты скучные, одни и те же номера. Дети стихи читают по слогам. Между номеров стихи из концерта в концерт одни и те же. И артистов мало стало. Те, кто раньше выступал, теперь не хотят»;
 - «В клубе работают без проф.образования, на низком уровне подача концертов, мероприятий . Клуб нуждается в специалистах, тогда и посещаемость поднимется на должный уровень, Контроль ,со стороны вышестоящей организации»;
 - чаще проводить бесплатные мероприятия для людей пожилого возраста;
 - кассира заменить, решить вопрос со скидкой билетов для пенсионеров;
 - водопровод (10 ответов),
 - санузел (13 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Онежский дворец культуры*», представлены на рисунке 98 и в Приложении 2.



Рисунок 98. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Онежский дворец культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Онежский дворец культуры*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 76,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «*Онежский дворец культуры*» занимает 41 место из 68.

2.51 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский историко-мемориальный музей»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 115 человек) представлен в таблице 129.

Таблица 129

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	47	40,9
Женский	68	59,1
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	14	12,2
26 – 35 лет	31	27
36 – 54 года	49	42,5
старше 55 лет	21	18,3
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	54	47
Среднее специальное	49	42,6
Полное (общее)	12	10,4
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	11	9,6
Потребитель услуг	97	84,3
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	7	6,1
Итого:	115	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 130.

Таблица 130

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
	1	2
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 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,	X	0

решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	X	0
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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	1,5 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Онежский историко-мемориальный музей*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 1,5 баллов и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Онежский историко-мемориальный музей*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 99, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 99, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 99. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Онежский историко-мемориальный музей», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Онежский историко-мемориальный музей», 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 45,2 баллов, с учетом его значимости – 13,6 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 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 93,9 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 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 83,3 баллов, с учетом его значимости – 25 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 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 96,3 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 100 баллов, с учетом его значимости – 30 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 98,3 баллов, с учетом его значимости – 49,1 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 63,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- хочется больше дореволюционных предметов на выставках,
- больше ввести интерактивных экскурсий,
- организовать краеведческий кружок при музее,
- больше освещать мероприятия в соцсетях,
- хотелось бы мягкие диванчики по всему залу,
- все понравилось (8 ответов),
- хороший / интересный музей (9 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Онежский историко-мемориальный музей*», представлены на рисунке 100 и в Приложении 2.



Рисунок 100. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Онежский историко-мемориальный музей», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Онежский историко-мемориальный музей» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 80,7 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Онежский историко-мемориальный музей» занимает 28 место из 68.

2.52 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежская библиотечная система»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 131.

Таблица 131

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Онежская центральная библиотека им. А.С. Пушкина	140	52,4
МБУК ОБС Кодинская сельская библиотека	3	1,1
МБУК ОБС Городская библиотека пос. ЛДК	14	5,2
МБУК ОБС Детская библиотека	5	1,9
МБУК ОБС Большеборская сельская библиотека	15	5,6
МБУК ОБС Нименьгская сельская библиотека	7	2,6
МБУК ОБС Ворзогорская сельская библиотека	8	3,0
МБУК ОБС Порожская сельская библиотека	7	2,6
МБУК ОБС Поньговская городская библиотека	19	7,1
МБУК ОБС Ковкульская сельская библиотека	2	0,7
МБУК ОБС Покровская сельская библиотека	21	7,9
МБУК ОБС Шомокшская сельская библиотека	21	7,9
МБУК ОБС Прилукская сельская библиотека	1	0,4

МБУК ОБС Чекуевская сельская библиотека	2	0,7
МБУК ОБС Глазанская сельская библиотека	1	0,4
МБУК ОБС Клещевская сельская библиотека	1	0,4
Итого:	267	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 267 человек) представлен в таблице 132.

Таблица 132

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	43	16,1
Женский	224	83,9
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	12	4,5
26 – 35 лет	37	13,8
36 – 54 года	126	47,2
старше 55 лет	92	34,5
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	84	31,5
Среднее специальное	151	56,5
Полное (общее)	32	12
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	16	6
Потребитель услуг	231	86,5
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	20	7,5
Итого:	267	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 133.

Таблица 133

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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	0	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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 (из 9)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Онежская библиотечная система*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 12 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на

информационных стендах, составляет 8 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Онежская библиотечная система», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 101, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 101, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 101. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Онежская библиотечная система», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Онежская библиотечная система», 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 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 96,3 баллов, с учетом его значимости – 38,5 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 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 95,5 баллов, с учетом его значимости – 38,2 баллов;
- 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,1 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 96,4 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 97,8 баллов, с учетом его значимости – 29,3 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 98,1 баллов, с учетом его значимости – 49,1 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 61,4% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- гардероб,
- обновление мебели и интерьера (18 ответов),
- новые компьютеры (3 ответа),
- обновление книжного фонда (12 ответов) = «Расширить книжный фонд (не хватает современной учебной литературы и классической художественной литературы). Не списывать книги, а создать архив, для этого необходимо дополнительное помещение»;
- грамотно и четко формулировать положения мероприятий, предлагаемые людям,
- расписание работы не соответствует заявленному,
- сделать отдельный кабинет для историко-просветительской и краеведческой работы,

– хороший скоростной интернет, принтер (5 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «*Онежская библиотечная система*», представлены на рисунке 102 и в Приложении 2.



Рисунок 102. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Онежская библиотечная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Онежская библиотечная система*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 82,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «*Онежская библиотечная система*» занимает 26 место из 68.

2.53 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский центр культуры» Муниципального образования «Карпогорское» Пинежского муниципального района

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 134.

Таблица 134

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Карпогорский Дом культуры	148	79,1
Ваймушский Дом культуры	38	20,4
Шардонемский клуб	1	0,5
Итого:	187	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 187 человек) представлен в таблице 135.

Таблица 135

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	46	24,6
Женский	141	75,4
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	29	15,5
26 – 35 лет	54	28,9
36 – 54 года	81	43,3
старше 55 лет	23	12,3
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	69	36,9
Среднее специальное	90	48,1
Полное (общее)	28	15
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	23	12,3
Потребитель услуг	133	71,1
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	31	16,6
Итого:	187	100

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»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	0,5	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0,5	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	X	0

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	X	0
6. Режим, график работы организации культуры	0,5	0
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0,5	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	0	0
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	5 (из 9)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Карпогорский центр культуры», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 5 баллов из 9 возможных и соответствует среднему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Карпогорский центр культуры», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 103, а также в Приложении 2. Согласно

рисунку 103, выявлена высокая удовлетворенность потребителями практически всеми анализируемыми показателями деятельности организации, кроме показателя «удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией», имеющего средние оценки.



Рисунок 103. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Карпогорский центр культуры», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Карпогорский центр 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 25 баллов, с учетом его значимости – 7,5 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 78,9 баллов, с учетом его значимости – 31,6 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов;

- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 57,8 баллов, с учетом его значимости – 28,9 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 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 87,7 баллов, с учетом его значимости – 35,1 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 89,8 баллов, с учетом его значимости – 35,9 баллов;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 92,9 баллов, с учетом его значимости – 18,6 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 84 баллов, с учетом его значимости – 25,2 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 72,2 баллов, с учетом его значимости – 14,4 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 78,6 баллов, с учетом его значимости – 39,3 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 68,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ремонт здания (наружные и внутренние ремонтные работы по отделке помещений, системы отопления, зрительного зала, сцены) (8 ответов),
- отопление (17 ответов),
- расширить спектр мероприятий для населения (3 ответа),
- быть более открытыми и доступными, работать от запроса жителей, который нужно постоянно мониторить,
- обновить информацию об учреждении в интернете,
- изменить график работы клубных формирований до 20 часов (2 ответа),
- санузел (12 ответов),
- повысить уровень мероприятий учреждения,
- сделать комфортным и теплым зрительный зал и сделать гардероб;
- проведение дискотек / вечеров для молодёжи (регулярно). Чтобы ДК стал центром досуга и отдыха для населения, а не только местом торговли (4 ответа),
- обеспечить современной мебелью, костюмами и аппаратурой (10 ответов),

– нет информации о режиме работы (3 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Карпогорский центр культуры», представлены на рисунке 104 и в Приложении 2.



Рисунок 104. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Карпогорский центр культуры», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Карпогорский центр культуры» выявлено, что только 2 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получили критерии 1 «открытость и доступность информации об организации культуры» и критерий 3 «доступность услуг для инвалидов»; критерий 2 «комфортность условий предоставления услуги» имеет среднюю степень оценки.

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 59 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Карпогорский центр культуры» занимает 64 место из 68.

2.54 Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 137.

Таблица 137

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района»	375	37,8
Рыжковская сельская библиотека. Филиал №22	58	5,9
Волошевская сельская библиотека. Филиал №30	19	1,9
Коневская библиотека семейного чтения. Филиал №2	165	16,6
Липаковская сельская библиотека Филиал №11	29	2,9
Кенорецкая сельская библиотека. Филиал №24	37	3,7
Самковская сельская библиотека. Филиал №25	29	2,9
Самодедская сельская библиотека. Филиал №32	37	3,7

Федовская сельская библиотека. Филиал №17	49	4,9
Оксовская сельская библиотека. Филиал №4	79	8,0
Тарасовская сельская библиотека. Филиал №12	6	0,6
Кенозерская сельская библиотека. Филиал №21	15	1,5
Емцовская сельская библиотека. Филиал №33	55	5,5
Улитинская сельская библиотека. Филиал №14	4	0,4
Долгозерская сельская библиотека. Филиал №29	3	0,3
Ломаковская сельская библиотека. Филиал №31	29	2,9
Церковническая сельская библиотека. Филиал №13	1	0,1
Красновская сельская библиотека. Филиал №20	1	0,1
Итого:	991	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 991 человек) представлен в таблице 138.

Таблица 138

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	320	32,3
Женский	671	67,7
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	98	9,9
26 – 35 лет	183	18,5
36 – 54 года	484	48,8
старше 55 лет	226	22,8
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	291	29,4
Среднее специальное	509	51,4
Полное (общее)	191	19,2
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	72	7,3
Потребитель услуг	757	76,4
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	162	16,3
Итого:	991	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 139.

Таблица 139

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и	2	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	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)*	X	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	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	8 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Межпоселенческая библиотека Плесецкого района*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 8 баллов и соответствует среднему уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «*Межпоселенческая библиотека Плесецкого района*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 105, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 105, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 105. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «*Межпоселенческая библиотека Плесецкого района*», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУК «*Межпоселенческая библиотека Плесецкого района*», вычисленные 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 76,2 баллов, с учетом его значимости – 22,9 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 96,1 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 89,8 баллов, с учетом его значимости – 44,9 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 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 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг 25,1,5 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 81,1 баллов, с учетом его значимости – 32,5 баллов;
- 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,4 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 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 97,5 баллов, с учетом его значимости – 29,2 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 98,6 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 79% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- улучшить материально-техническую базу (16 ответов),
- увеличить площади для обслуживания читателей (10 ответов),
- работа на сайте "Госуслуги",
- установить автомат с чаем и кофе (3 ответа),
- более современный дизайн оформления (4 ответа),
- отопление (Федовская сельская библиотека. Филиал №17),

- для детей побольше проводить разных мастер классов, каких-то мероприятий и т. п.,
- обновление фонда периодической литературы (7 ответов),
- сайт должен отражать работу учреждения,
- кулер (4 ответа),
- Интернет (12 ответов),
- нет пандусов для инвалидов, но сделать это в сельской библиотеке не реально (2 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района», представлены на рисунке 106 и в Приложении 2.



Рисунок 106. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУК «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МКУК «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 86,6 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МКУК «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района» занимает 13 место из 68.

2.55 Муниципальное казенное учреждение культуры «Досуговый центр «Зенит»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 550 человек) представлен в таблице 140.

Таблица 140

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	143	26
Женский	407	74
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	113	20,5
26 – 35 лет	130	23,6
36 – 54 года	200	36,4
старше 55 лет	107	19,5
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	182	33,1
Среднее специальное	290	52,7
Полное (общее)	78	14,2
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	63	11,5
Потребитель услуг	400	72,7
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	87	15,8
Итого:	550	100

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»
	1	2
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1,5	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее	X	0

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	0,5	0
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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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 10)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Досуговый центр «Зенит», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 9 возможных и соответствует среднему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Досуговый центр «Зенит», выявленные на основе массового

анкетного опроса, представлены на рисунке 107, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 107, выявлена высокая удовлетворенность потребителями практически всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 107. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Досуговый центр «Зенит», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУК «Досуговый центр «Зенит», вычисленные 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 38,1 баллов, с учетом его значимости – 11,4 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 93,3 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 78,9 баллов, с учетом его значимости – 23,7 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 – 39,3 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 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 97,6 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97,3 баллов, с учетом его значимости – 19,5 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.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 73,1% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- нужно увеличить количество залов, так как ребята со всех кружков занимаются в 2 залах, причем один из них зрительный; необходимо организовать раздевалку;
- нужна пристройка (35 ответов) = «Работники Досугового центра "Зенит" сталкиваются в своей творческой деятельности с определенными трудностями. Так как учреждение расположено в здании бывшего кинотеатра, остро ощущается нехватка помещений для занятий творческих коллективов. Зрительный зал и бывшая киноаппаратная - это всё, чем располагают культработники. В зависимости от проводимых мероприятий им приходится расставлять и убирать тяжелые театральные кресла зрительного зала на 240 мест. Если нет возможности строительства нового современного, отвечающего всем требованиям, здания Дома Культуры в нашем районном центре, то реконструкция нынешнего здания в виде пристройки, в которой предусмотрены танцевальный зал, гримёрные и комнаты кружковой работы, смогла бы улучшить условия оказания услуг»;

- проводить чаще дискотеки для всех возрастов (4 ответа),
- иногда грубят и уборщица может начать убираться прямо во время мероприятия,
- сделать безналичную оплату разных мероприятий (дискотеки, концерты и т.д.),
- возможности трансформации сцены (штанкеты, падуги), гримерные (2 ответа),
- «при объявлении какого-либо конкурса старайтесь условия конкурса писать сразу, а не придумывать во время определения победителя»;
- ремонт фойе и гардероба;
- улучшать материально-техническую базу (5 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «Досуговый центр «Зенит», представлены на рисунке 108 и в Приложении 2.



Рисунок 108. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУК «Досуговый центр «Зенит», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МКУК «Досуговый центр «Зенит» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получили критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры» и критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 77,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МКУК «Досуговый центр «Зенит» занимает 37 место из 68.

2.56 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Обозерский культурно-досуговый центр»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 192 человека) представлен в таблице 142.

Таблица 142

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	40	20,8
Женский	152	79,2
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	18	9,4
26 – 35 лет	50	26
36 – 54 года	93	48,4
старше 55 лет	31	16,2
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	43	22,4
Среднее специальное	127	66,1
Полное (общее)	22	11,5
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	29	15,1
Потребитель услуг	132	68,8
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	31	16,1
Итого:	192	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 143.

Таблица 143

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о	X	0

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	0
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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	9 (из 10)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Обозерский культурно-досуговый центр», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах,

составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Обозерский культурно-досуговый центр», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 109, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 109, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 109. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Обозерский культурно-досуговый центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Обозерский культурно-досуговый центр», 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 42,9 баллов, с учетом его значимости – 12,9 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 84,9 баллов, с учетом его значимости – 42,4 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 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 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 97,4 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 97,9 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 93,7 баллов, с учетом его значимости – 18,7 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 95,3 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 93,2 баллов, с учетом его значимости – 18,6 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 94,8 баллов, с учетом его значимости – 47,4 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 70,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- строительство здания с выделением помещений для библиотеки (зал для посетителей и читальный зал) (35 ответов),
- обновление материально-технической базы (15 ответов),
- обновление библиотечного фонда (16 ответов),
- «1. Обеспечить учреждение и подразделения квалифицированными работниками . Хотелось бы , чтобы работники культуры знали свои прямые обязанности, библиотека должна оставаться библиотекой, а не детским садом, школой и яслями... Клуб должен быть клубом! Если уж берёте людей без соответствующего образования, будьте добры обучите их! 2. Если закрыли клубы, ДК в таких посёлках, как Малиновка,

Летнеозерский, Швакино, Первомайский Самодед и др., значит устраивайте выездные мероприятия, а не вешайте эти обязанности на библиотекарей».

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Обозерский культурно-досуговый центр», представлены на рисунке 110 и в Приложении 2.



Рисунок 110. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Обозерский культурно-досуговый центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Обозерский культурно-досуговый центр» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 73,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Обозерский культурно-досуговый центр» занимает 53 место из 68.

2.57 Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурный центр «Мир»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 325 человек) представлен в таблице 144.

Таблица 144

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	116	35,7
Женский	209	64,3
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	21	6,5
26 – 35 лет	77	23,7
36 – 54 года	164	50,5
старше 55 лет	63	19,3

<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	131	40,3
Среднее специальное	173	53,2
Полное (общее)	21	6,5
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	14	4,3
Потребитель услуг	285	87,7
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	26	8
Итого:	325	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 145.

Таблица 145

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	0	0
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	0	0
6. Режим, график работы организации культуры	1	0
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией	1	0

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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	6 (из 10)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Социально-культурный центр «Мир», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 6 баллов из 10 возможных и соответствует среднему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Социально-культурный центр «Мир», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 111, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 111, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.

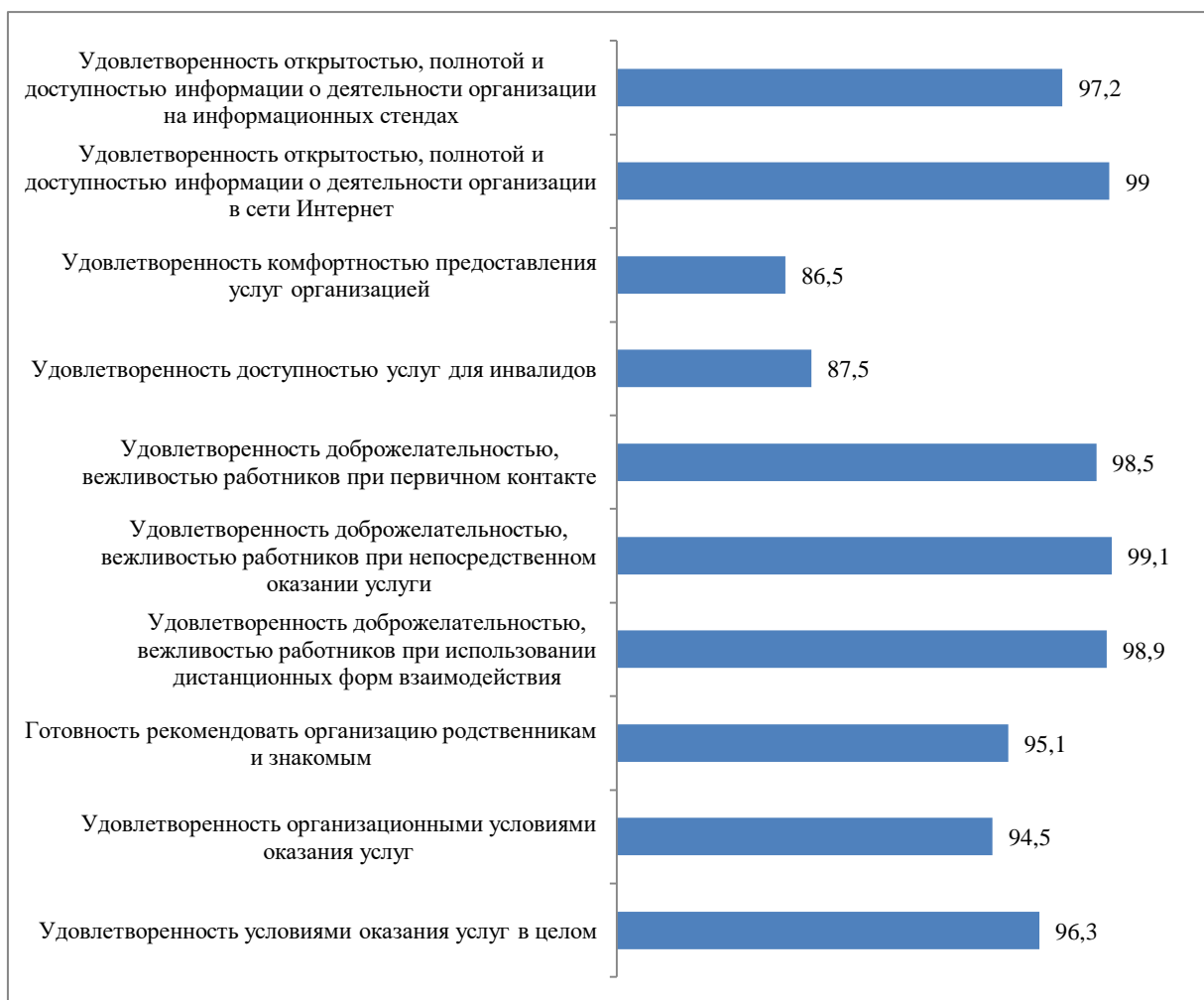


Рисунок 111. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Социально-культурный центр «Мир», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУК «Социально-культурный центр «Мир», 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 28,6 баллов, с учетом его значимости – 8,6 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 80 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 86,5 баллов, с учетом его значимости – 43,2 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
- 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 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 99,1 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 98,9 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 95,1 баллов, с учетом его значимости – 28,5 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 94,5 баллов, с учетом его значимости – 18,9 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 96,3 баллов, с учетом его значимости – 48,2 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 40,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ремонт помещения / фойе / кровли (54 ответа),
- провести отопление в фойе и зрительном зале (58 ответов),
- создать свой сайт учреждения,
- выселение из здания дома культуры местной администрации,
- замена пожарных выходов (5 ответов),
- санузел (29 ответов),
- освещение сцены (12 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «Социально-культурный центр «Мир», представлены на рисунке 112 и в Приложении 2.



Рисунок 112. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУК «Социально-культурный центр «Мир», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МКУК «Социально-культурный центр «Мир» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 71,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МКУК «Социально-культурный центр «Мир» занимает 56 место из 68.

2.58 Муниципальное казенное учреждение культуры «Североонежский социально-досуговый центр»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 906 человек) представлен в таблице 146.

Таблица 146

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	249	27,5
Женский	657	72,5
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	95	10,5
26 – 35 лет	257	28,4
36 – 54 года	463	51,1
старше 55 лет	91	10
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	355	39,2
Среднее специальное	479	52,9
Полное (общее)	72	7,9
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	241	26,6
Потребитель услуг	533	58,8
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	132	14,6
Итого:	906	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 147.

Таблица 147

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
	1	2
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о	X	0

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	0
6. Режим, график работы организации культуры	0	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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Североонежский социально-досуговый центр», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах,

составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Североонежский социально-досуговый центр», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 113, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 113, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.

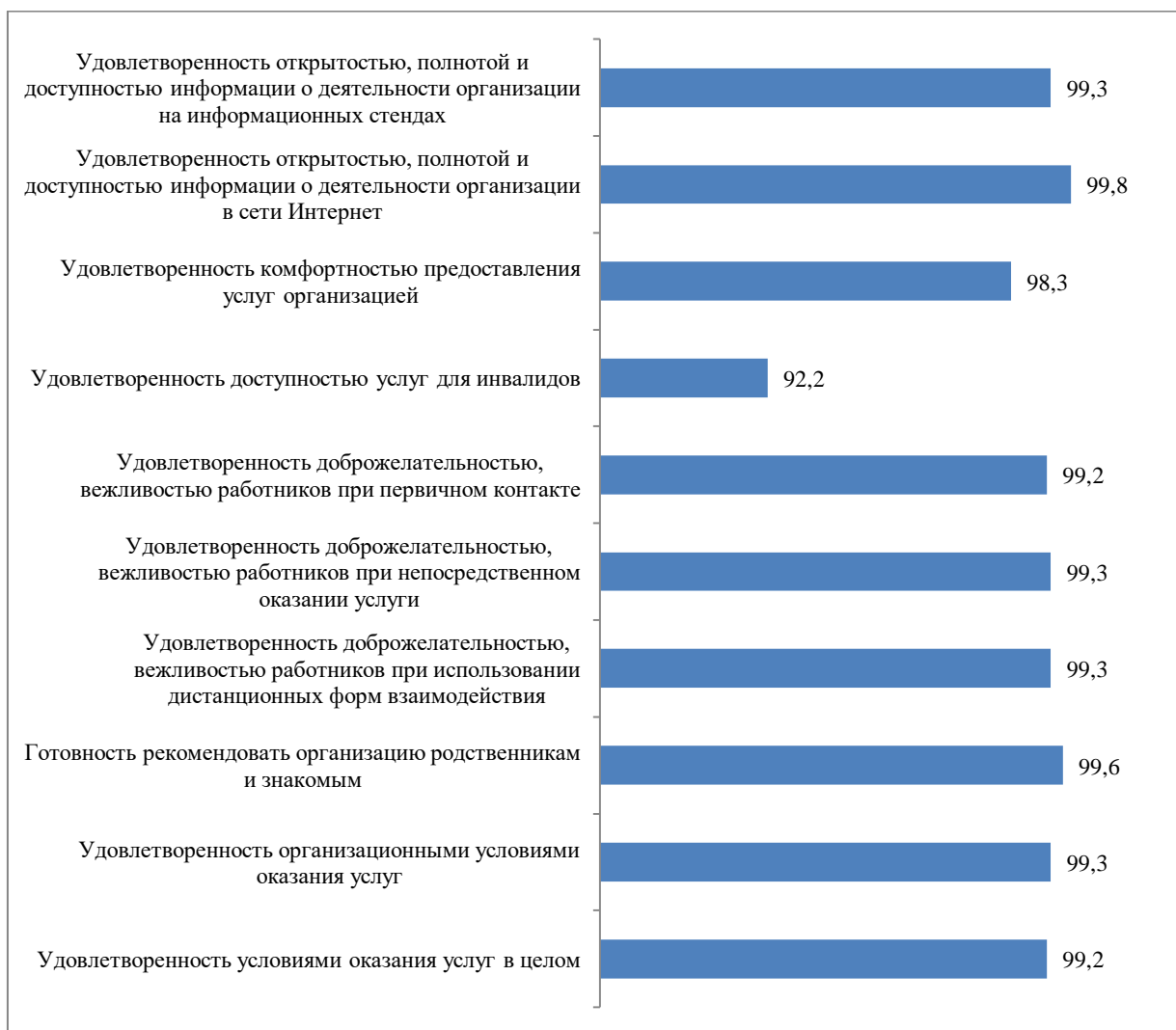


Рисунок 113. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Североонежский социально-досуговый центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУК «Североонежский социально-досуговый центр», 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 42,9 баллов, с учетом его значимости – 12,9 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 – 39,8 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 98,3 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 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;

3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 92,2 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 99,2 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 99,3 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 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 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 99,2 баллов, с учетом его значимости – 49,6 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 83,6% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- организация кружка рукоделия,
- акустику кинотеатра желательно бы настроить,
- ремонт туалетов (7 ответов),
- установить в уборных автоматические сушилки для рук (2 ответа),
- заменить в фойе окна на пластиковые (3 ответа),
- кафе / столовая (5 ответов),
- заменить уличную сцену на современную (3 ответа),

- заасфальтировать / благоустроить площадь у СДЦ (4 ответа),
- увеличить тематические вечера отдыха для взрослых,
- проводить больше мастер классов и выставок (3 ответа),
- установить эквайринговый терминал (4 ответа),
- Интернет в библиотеке, поменять стеллажи, столы мебель;
- все устраивает (29 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «Североонежский социально-досуговый центр», представлены на рисунке 114 и в Приложении 2.



Рисунок 114. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУК «Североонежский социально-досуговый центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МКУК «Североонежский социально-досуговый центр» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 75,6 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МКУК «Североонежский социально-досуговый центр» занимает 44 место из 68.

2.59 Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Гармония»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 110 человек) представлен в таблице 148.

Таблица 148

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	39	35,5
Женский	71	64,5
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	8	7,3
26 – 35 лет	33	30
36 – 54 года	44	40
старше 55 лет	25	22,7
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	11	10
Среднее специальное	72	65,5
Полное (общее)	27	24,5
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	9	8,2
Потребитель услуг	80	72,7
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	21	19,1
Итого:	110	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 149.

Таблица 149

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о	X	0

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	0
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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Гармония», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МО КУК «Гармония», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 115, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 115, выявлена высокая удовлетворенность потребителями практически всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 115. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МО КУК «Гармония», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МО КУК «Гармония», 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 47,6 баллов, с учетом его значимости – 14,3 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 92,3 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 87,3 баллов, с учетом его значимости – 43,6 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 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 70 баллов, с учетом его значимости – 28 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 96,5 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 98,2 баллов, с учетом его значимости – 29,5 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 81,8 баллов, с учетом его значимости – 16,4 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 97,3 баллов, с учетом его значимости – 48,6 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 73,6% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- подключение отопления в клубе п.Поча (12 ответов),
- новая аппаратура и светомузыка в клуб (5 ответов),
- хотелось бы ввести электронную базу данных книг в библиотеке, для облегчения поиска и других операций в библиотеке,
- уличная сцена нужна (5 ответов),
- косметический ремонт (4 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МО КУК «Гармония», представлены на рисунке 116 и в Приложении 2.



Рисунок 116. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МО КУК «Гармония», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МО КУК «Гармония» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 74 балла из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МО КУК «Гармония» занимает 51 место из 68.

2.60 Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Сполохи»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 136 человек) представлен в таблице 150.

Таблица 150

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	32	23,5
Женский	104	76,5
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	15	11
26 – 35 лет	23	16,9
36 – 54 года	57	41,9
старше 55 лет	41	30,2
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	32	23,5
Среднее специальное	76	55,9
Полное (общее)	28	20,6
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	6	4,4
Потребитель услуг	121	89
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	9	6,6
Итого:	136	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 151.

Таблица 151

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1,5	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о	X	0

создании организации культуры и назначении ее 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	0
6. Режим, график работы организации культуры	0	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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	8,5 (из 10)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Спологи», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8,5 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МО КУК «Сполохи», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 117, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 117, выявлена высокая удовлетворенность потребителями практически всеми анализируемыми показателями деятельности организации, кроме показателя «удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией», имеющего среднюю оценку.



Рисунок 117. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МО КУК «Сполохи», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МО КУК «Сполохи», 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 40,5 баллов, с учетом его значимости – 12,1 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 91,2 баллов, с учетом его значимости – 36,5 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 68,4 баллов, с учетом его значимости – 34,2 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 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 96,3 баллов, с учетом его значимости – 38,5 баллов;
- 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 95,6 баллов, с учетом его значимости – 38,2 баллов;
- 4.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 93,8 баллов, с учетом его значимости – 18,8 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 86 баллов, с учетом его значимости – 25,8 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 80,9 баллов, с учетом его значимости – 16,2 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 83,8 баллов, с учетом его значимости – 41,9 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 38,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- построить новое здание дома культуры (34 ответа),
- сделать капитальный ремонт (23 ответа),
- в помещении отсутствует туалет (18 ответов),
- кружки / досуг для детей (3 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МО КУК «Сподохи», представлены на рисунке 118 и в Приложении 2.



Рисунок 118. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МО КУК «Сполохи», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МО КУК «Сполохи» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 69,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МО КУК «Сполохи» занимает 58 место из 68.

2.61 Муниципальное казенное учреждение «Федовский центр культуры, туризма и спорта»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 12 человек) представлен в таблице 152.

Таблица 152

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	1	8,3
Женский	11	91,7
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	3	25
26 – 35 лет	3	25
36 – 54 года	5	41,7
старше 55 лет	1	8,3
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	2	16,7
Среднее специальное	8	66,6
Полное (общее)	2	16,7

<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	0	0
Потребитель услуг	10	83,3
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	2	16,7
Итого:	12	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 153. Оценка открытости и доступности информации на стендах в помещении организации проводилась в клубе поселка Липаково, так как в селе Федово центр не работает.

Таблица 153

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. 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	0
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
8. Перечень оказываемых платных услуг (при	0	0

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	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 деятельности, 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	7 (из 9)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Федовский центр культуры, туризма и спорта», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 7 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУ «Федовский центр культуры, туризма и спорта», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 119, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 119, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации, кроме показателя «удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов», где не было ответивших респондентов.

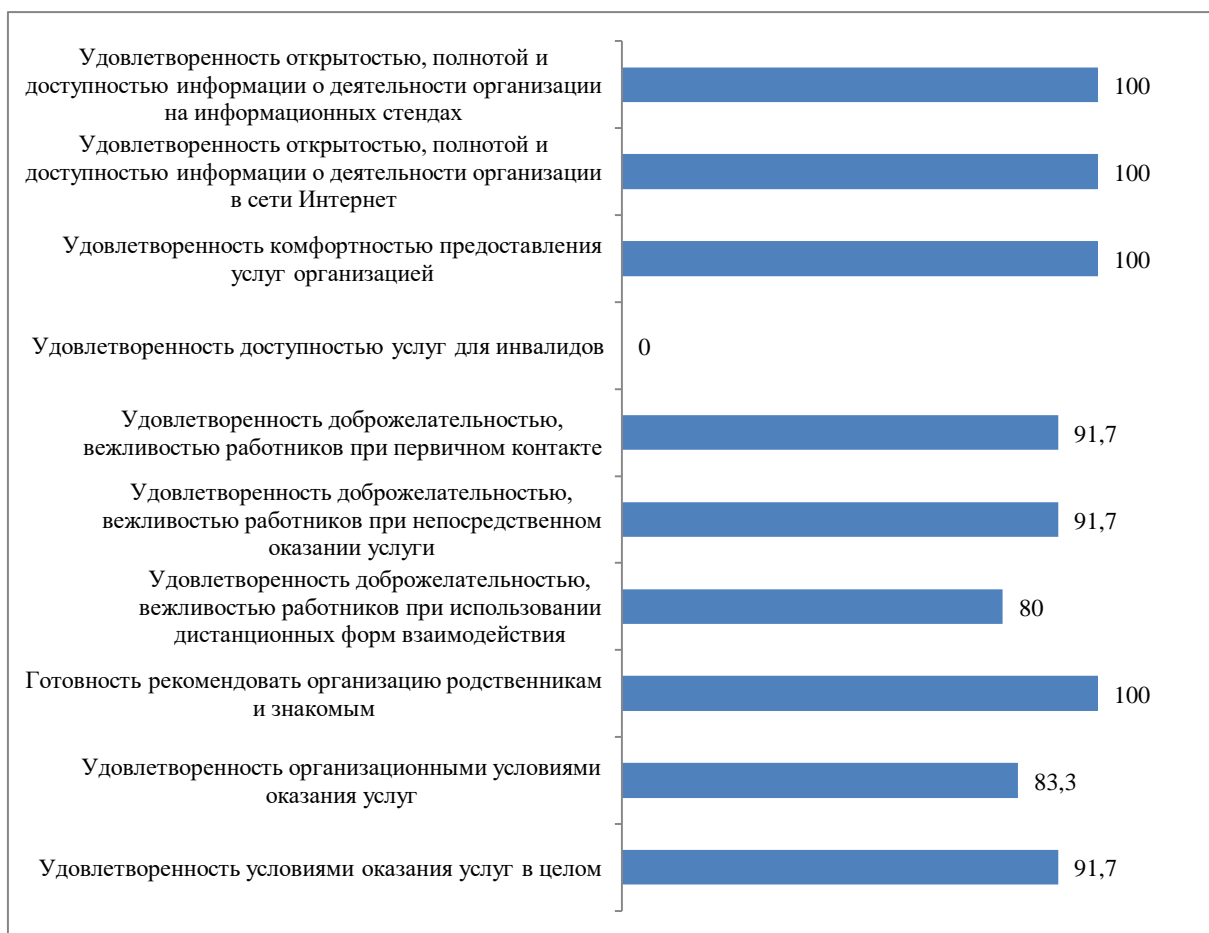


Рисунок 119. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУ «Федовский центр культуры, туризма и спорта», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУ «Федовский центр культуры, туризма и спорта», 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 35 баллов, с учетом его значимости – 10,5 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 100 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 80 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
 - 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 91,7 баллов, с учетом его значимости – 36,7 баллов;
 - 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 91,7 баллов, с учетом его значимости – 36,7 баллов;
 - 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 16 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 83,3 баллов, с учетом его значимости – 16,7 баллов;
 - 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 91,7 баллов, с учетом его значимости – 45,8 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» около 40% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- Хорошо бы было, если бы он вообще работал
- Очень холодно в помещении
- Наладить отопление.
- Все хорошо, все устраивает
- Продолжать в том же духе!!!

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУ «Федовский центр культуры, туризма и спорта», представлены на рисунке 120 и в Приложении 2.

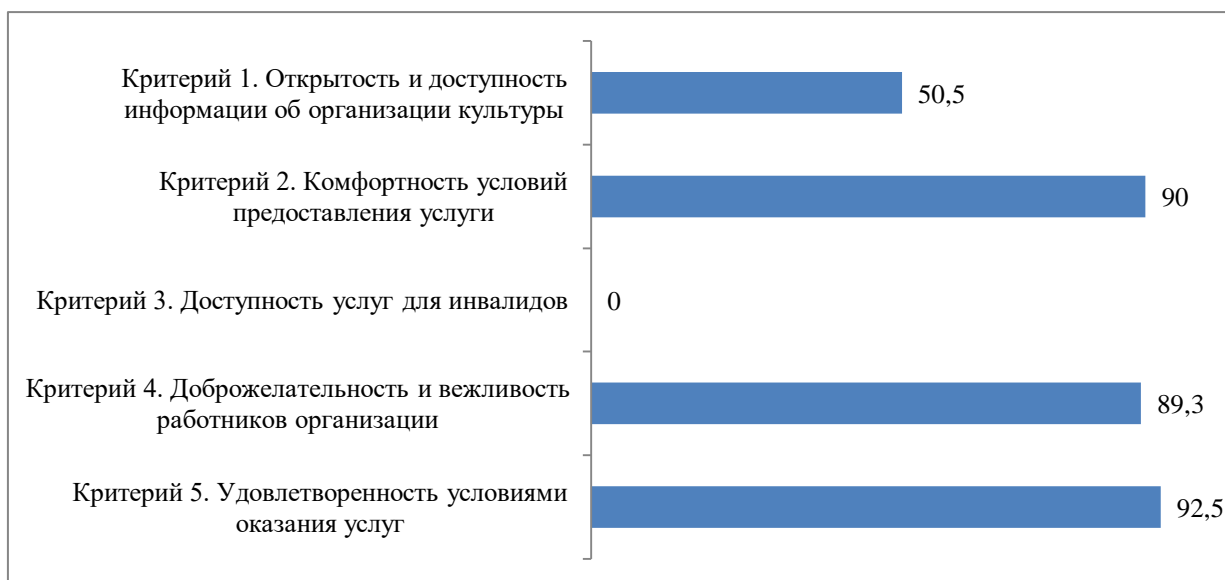


Рисунок 120. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУ «Федовский центр культуры, туризма и спорта», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МКУ «Федовский центр культуры, туризма и спорта» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; очень низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 64,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МКУ «Федовский центр культуры, туризма и спорта» занимает 62 место из 68.

2.62 Муниципальное казённое учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Надежда»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 207 человек) представлен в таблице 154.

Таблица 154

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	36	17,4
Женский	171	82,6
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	5	2,4
26 – 35 лет	27	13,1
36 – 54 года	112	54,1
старше 55 лет	63	30,4
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	5	2,4
Среднее специальное	75	36,2
Полное (общее)	127	61,4

<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	67	32,4
Потребитель услуг	135	65,2
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	5	2,4
Итого:	187	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 155.

Таблица 155

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. 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 наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	X	0
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	1	0

предоставления услуг за плату, нормативных 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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Культурно-досуговый центр «Надежда», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Культурно-досуговый центр «Надежда», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 121, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 121, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 121. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Культурно-досуговый центр «Надежда», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУК «Культурно-досуговый центр «Надежда», 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 45 баллов, с учетом его значимости – 13,5 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 94,7 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 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 20 баллов, с учетом его значимости – 8 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 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 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 96,1 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 99 баллов, с учетом его значимости – 29,7 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,6 баллов, с учетом его значимости – 19,7 баллов;

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

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 86,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- расширить штат работников, один работник не справляется (8 ответов),
- больше проводить различных мероприятий, даже можно дистанционно;
- отопление (12 ответов),
- ремонт туалета (7 ответов),
- сцену на улице около площадки детской для летних игр на улице,
- в зале нужны хорошие зрительные кресла.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «Культурно-досуговый центр «Надежда», представлены на рисунке 122 и в Приложении 2.



Рисунок 122. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУК «Культурно-досуговый центр «Надежда», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МКУК «Культурно-досуговый центр «Надежда» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 77,5 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МКУК «Культурно-досуговый центр «Надежда» занимает 38 место из 68.

2.63 Муниципальное казенное учреждение культуры «Северяночка»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 14 человек) представлен в таблице 156.

Таблица 156

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	3	21,4
Женский	11	78,6
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	0	0
26 – 35 лет	3	21,4
36 – 54 года	6	42,9
старше 55 лет	5	35,7
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	2	14,3
Среднее специальное	11	78,6
Полное (общее)	1	7,1
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего	0	0

потребителя услуг		
Потребитель услуг	13	92,9
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	1	7,1
Итого:	14	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 157.

Таблица 157

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. 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	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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	8 (из 9)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Северяночка», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Северяночка», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 123, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 123, выявлена высокая удовлетворенность потребителями доброжелательностью, вежливостью работников при непосредственном оказании услуги и при первичном контакте; однако показатели, на основе которых формируется критерий 5 «удовлетворенность условиями оказания услуг», имеют сравнительно низкие значения. Показатель «удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов» никак не оценен потребителями, так как нет респондентов, выразивших ответ.

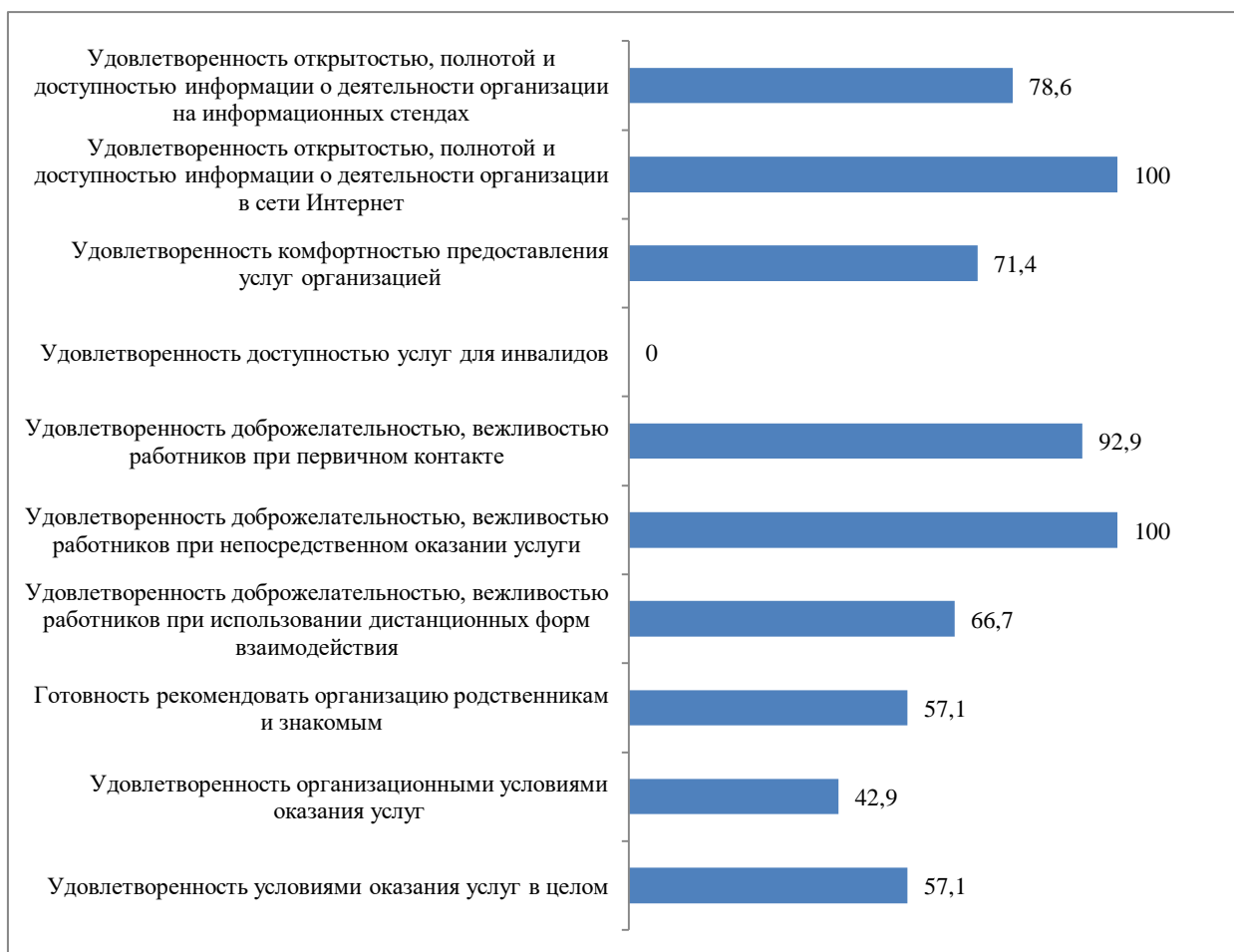


Рисунок 123. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУК «Северяночка», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУК «Северяночка», 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 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 89,3 баллов, с учетом его значимости – 35,7 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 71,4 баллов, с учетом его значимости – 35,7 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
 - 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 92,9 баллов, с учетом его значимости – 37,1 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 66,7 баллов, с учетом его значимости – 13,3 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 57,1 баллов, с учетом его значимости – 17,1 баллов;
 - 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 42,9 баллов, с учетом его значимости – 8,6 баллов;
 - 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 57,1 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» только 20% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- за все отвечает один человек, а это плохо
- Хотелось бы, чтобы учреждение не закрылось и нашли возможность работать
- больше культурной деятельности
- слабо все
- Мало мероприятий, нет сотрудников
- Ввести ставку культурного организатора (2 ответа)
- Закрыть учреждение (2 ответа)
- Больше мероприятий и сотрудников (2 ответа)

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «Северяночка», представлены на рисунке 124 и в Приложении 2.



Рисунок 124. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУК «Северяночка», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МКУК «Северяночка» выявлено, что только критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации» имеет высокую степень оценки; среднюю оценку получили 3 критерия из 5; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 50,8 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МКУК «Северяночка» занимает 66 место из 68.

2.64 Муниципальное казенное учреждение «Оксовский досуговый центр»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 137 человек) представлен в таблице 158.

Таблица 158

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	22	16,1
Женский	115	83,9
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	34	24,8
26 – 35 лет	32	23,4
36 – 54 года	51	37,2
старше 55 лет	20	14,6
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	18	13,1
Среднее специальное	89	65
Полное (общее)	30	21,9
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	20	14,6
Потребитель услуг	77	56,2

Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	40	29,2
Итого:	137	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 159.

Таблица 159

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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 филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4. 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
6. Режим, график работы организации культуры	0	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	X	0

установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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 10)	1 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Оксовский досуговый центр», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 1 балл и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУ «Оксовский досуговый центр», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 125, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 125, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.

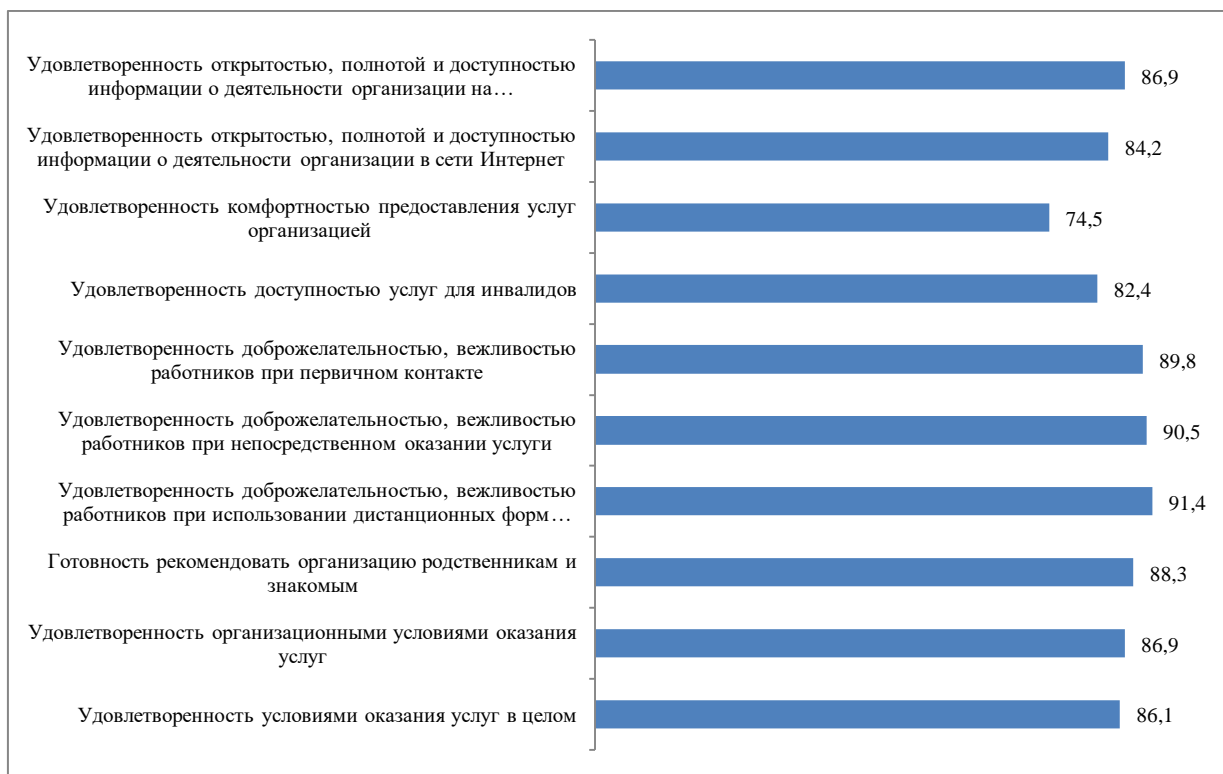


Рисунок 125. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУ «Оксовский досуговый центр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУ «Оксовский досуговый центр», 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 42,9 баллов, с учетом его значимости – 12,9 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 30 баллов, с учетом его значимости – 12 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 85,5 баллов, с учетом его значимости – 34,2 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 74,5 баллов, с учетом его значимости – 37,2 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 82,4 баллов, с учетом его значимости – 24,7 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 89,8 баллов, с учетом его значимости – 35,9 баллов;
- 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 90,5 баллов, с учетом его значимости – 36,2 баллов;
- 4.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 91,4 баллов, с учетом его значимости – 18,3 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 88,3 баллов, с учетом его значимости – 26,5 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 86,9 баллов, с учетом его значимости – 17,4 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 86,1 баллов, с учетом его значимости – 43,1 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 54% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- увеличить штат сотрудников (7 ответов),
- хотелось бы, чтоб кружки и занятия проходили не в одно время с уроками и посещением детского сада, т.к. из-за этого нет возможности детей туда водить;
- сменить руководителя (3 ответа),
- пандус для инвалидов (2 ответа),
- хорошую новую мебель (3 ответа),
- новый баян (7 ответов),
- поменять унитазы и раковины, включить в наличие туалетную бумагу и жидкое мыло (2 ответа),
- открыть ретродискоотеки,
- открыть клуб "молодой мамы" оказывать помощь молодым мамам в развитии и воспитании первенцев, по субботам хотя бы раз в месяц хочется сходить на концерт, сделать хотя бы на полгода проект среди молодежи по типу "танцы для всех" что бы люди шли в клуб по выходным и болели за своих конкурсантов, квн хочется, концерт песни 90-х среди организаций поселка, возродить из ссср "а, ну-ка, девушки на новых лад". и многое многое другое..

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУ «Оксовский досуговый центр», представлены на рисунке 126 и в Приложении 2.



Рисунок 126. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУ «Оксовский досуговый центр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК МКУ «Оксовский досуговый центр» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 71,3 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МКУ «Оксовский досуговый центр» занимает 57 место из 68.

2.65 Муниципальное автономное учреждение «Березницкий центр культуры и туризма»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 48 человек) представлен в таблице 160.

Таблица 160

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	8	16,7
Женский	40	83,3
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	15	31,3
26 – 35 лет	10	20,8
36 – 54 года	14	29,2
старше 55 лет	9	18,7
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	12	25
Среднее специальное	26	54,2
Полное (общее)	10	20,8
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	2	4,2
Потребитель услуг	39	81,3
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	7	14,5
Итого:	48	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 161.

Таблица 161

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	0
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	0
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	0,5	0
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о	X	0

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	X	0
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	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
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	7,5 (из 9)	0 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Березницкий центр культуры и туризма», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 0 баллов (официального сайта учреждения нет) и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Замечания: сайт пустой, неработающий, со множеством рекламы; материалы устаревшие (2013 и 2018 года). Оценка наличия информации, размещенной на

информационных стендах, составляет 7,5 баллов из 9 возможных и соответствует среднему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУ «Березницкий центр культуры и туризма», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 127, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 127, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 127. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУ «Березницкий центр культуры и туризма», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МАУ «Березницкий центр культуры и туризма», 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 37,5 баллов, с учетом его значимости – 11,3 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 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 – 39,2 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 91,7 баллов, с учетом его значимости – 45,8 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 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 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 97,9 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 90,3 баллов, с учетом его значимости – 18,1 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 93,8 баллов, с учетом его значимости – 28,1 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 93,8 баллов, с учетом его значимости – 18,8 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.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 68,8% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- очень нужен специалист по вокалу на период декретного отпуска основного работника;
- организовать молодежный клуб, чтобы молодежи была возможность встречаться;
- больше информации, рекламы о проводимых мероприятиях;
- время работы кружков увеличить на 0,5 часа;
- всё устраивает (12 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МАУ «Березницкий центр культуры и туризма», представлены на рисунке 128 и в Приложении 2.



Рисунок 128. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МАУ «Березницкий центр культуры и туризма», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МАУ «Березницкий центр культуры и туризма» выявлено, что 3 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры»; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 74,7 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МАУ «Березницкий центр культуры и туризма» занимает 48 место из 68.

2.66 Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Парк аттракционов «Потешный двор»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 247 человек) представлен в таблице 162.

Таблица 162

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	59	23,9
Женский	188	76,1
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	96	38,9
26 – 35 лет	70	28,3
36 – 54 года	66	26,7
старше 55 лет	15	6,1
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	106	42,9
Среднее специальное	114	46,2
Полное (общее)	27	10,9
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	26	10,5
Потребитель услуг	161	65,2
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	60	24,3
Итого:	247	100

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»
	1	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1,5	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	X	1

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	X	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)*	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	0	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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	6,5 (из 9)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Парк аттракционов «Потешный двор», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 12 баллов и соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 6,5 баллов из 9 возможных и соответствует среднему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУК «Парк аттракционов «Потешный двор», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 129, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 129, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 129. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУК «Парк аттракционов «Потешный двор», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МАУК «Парк аттракционов «Потешный двор», 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 83,3 баллов, с учетом его значимости – 25 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 90,7 баллов, с учетом его значимости – 36,3 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 78,9 баллов, с учетом его значимости – 39,5 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 86,7 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 89,1 баллов, с учетом его значимости – 35,6 баллов;
- 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 96,4 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 90,8 баллов, с учетом его значимости – 18,2 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 89,9 баллов, с учетом его значимости – 27 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 87 баллов, с учетом его значимости – 17,4 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 91,5 баллов, с учетом его значимости – 45,7 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 77% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- открывать парк зимой, проводить интерактивные программы,
- туалет и вода для детей должны быть бесплатным,
- хотелось бы, чтобы было более современное оборудование + озеленение парка,
- не хватает антисептиков в фойе, туалетной бумаги в туалете и стульев для ожидания;
- единственный минус в работе парка - сезонность и небольшое количество аттракционов;
- приобретение музыкальной аппаратуры;
- Для скопления такого большого количества людей еще и с детьми необходимы нормальная, доступная еда (а не то, что продается да еще и в три дорого) и нормальные и в достаточном количестве туалеты. Нет парковки рядом с парком;
- скидки студентам,

- больше разнообразных аттракционов (12 ответов),
- санузел (2 ответа)
- теннисный стол,
- снижение цены на услуги (3 ответа),
- все отлично (12 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МАУК «Парк аттракционов «Потешный двор», представлены на рисунке 130 и в Приложении 2.



Рисунок 130. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МАУК «Парк аттракционов «Потешный двор», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МАУК «Парк аттракционов «Потешный двор» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 75,8 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МАУК «Парк аттракционов «Потешный двор» занимает 43 место из 68.

2.67 Муниципальное учреждение культуры «Котласский драматический театр»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 348 человек) представлен в таблице 164.

Таблица 164

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	106	30,5
Женский	242	69,5
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	35	10,1
26 – 35 лет	90	25,9
36 – 54 года	176	50,6
старше 55 лет	47	13,4
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	219	62,9
Среднее специальное	122	35,1
Полное (общее)	7	2
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	23	6,6
Потребитель услуг	300	86,2
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	25	7,2
Итого:	348	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 165.

Таблица 165

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
	1	2
	2	3
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	X	1

государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее 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	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)*	0	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 деятельности, 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	1
Всего	7,5 (из 9)	11 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Котласский драматический театр», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 11 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 7,5 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Котласский драматический театр», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 131, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 131, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 131. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Котласский драматический театр», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «Котласский драматический театр», 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 88 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 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 96,6 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 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 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 29,7 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 99,7 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 99,4 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 98,6 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 99,7 баллов, с учетом его значимости – 29,9 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99,1 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.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 81% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ввести льготы для пожилых посетителей,
- сделать онлайн-спектакли (2 ответа),
- отремонтировать туалеты (5 ответов),
- новое здание для театра (15 ответов),
- ремонт здания (9 ответов),
- кофе-автомат в фойе (2 ответа),
- развитие в социальных сетях, а именно Инстаграм и ВКонтакте,
- все хорошо / удачи / успехов (23 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «Котласский драматический театр», представлены на рисунке 132 и в Приложении 2.



Рисунок 132. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Котласский драматический театр», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «Котласский драматический театр» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 90,6 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МУК «Котласский драматический театр» занимает 3 место из 68.

2.68 Муниципальное автономное учреждение «Парк культуры и отдыха»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 395 человек) представлен в таблице 166.

Таблица 166

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	144	36,5
Женский	251	63,5
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	66	16,7
26 – 35 лет	119	30,1
36 – 54 года	175	44,3
старше 55 лет	35	8,9
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	243	61,5
Среднее специальное	117	29,6
Полное (общее)	35	8,9
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	105	26,6
Потребитель услуг	135	34,2
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	155	39,2
Итого:	395	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 167.

Таблица 167

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
	1	2
	2	3
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 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	X	0,5

создании организации культуры и назначении ее 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	X	0
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	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	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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)	5 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Парк культуры и отдыха», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 5 баллов и соответствует среднему уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Замечания: информация о ФХД устаревшая, за 2016 год; информация о платных услугах устаревшая, за 2015 год; информации об учредителе, директоре, структуре нет вообще. Оценка наличия информации, размещенной на информационных

стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУ «Парк культуры и отдыха», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 133, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 133, выявлена высокая удовлетворенность потребителями практически всеми анализируемыми показателями деятельности организации, кроме показателя «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией», имеющего среднюю степень оценки.



Рисунок 133. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МАУ «Парк культуры и отдыха», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МАУ «Парк культуры и отдыха», 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 68,2 баллов, с учетом его значимости – 20,5 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 85,3 баллов, с учетом его значимости – 34,1 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 67,3 баллов, с учетом его значимости – 33,7 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 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 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 87,6 баллов, с учетом его значимости – 35 баллов;

4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 89,1 баллов, с учетом его значимости – 35,6 баллов;

4.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 96 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 77,7 баллов, с учетом его значимости – 23,3 баллов;

5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 81,5 баллов, с учетом его значимости – 16,3 баллов;

5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 79 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 73,7% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- обновление аттракционов (5 ответов),
- продумывать эстетику парка, при обновлении и ремонтах, не опираясь только лишь на экономическую доступность,
- ремонт учреждения (4 ответа),
- уменьшение цен на некоторые виды аттракционов (5 ответов),
- вернуть парку путешествия формата 4д,
- омолодить рабочий персонал, поставить больше скамеек,

- ввести постоянную охрану на территории,
- сделать больше детских зон в парке и не так скученно как сейчас сделано детская площадка. Там получается много взрослых и детям тесно. Хотя места рядом много свободного осталось;
- покупка билетов на аттракционы онлайн,
- парк культуры должен быть более интересным. Нет зеленых аллей, буйства цветов, локаций, лабиринтов, скульптур;
- благоустройство территории (5 ответов),
- менять концепцию парка на действительно располагающую к отдыху в ЗЕЛЁНОЙ зоне, со взрослыми прижившимися деревьями и кустарниками, с возможностью отдыхать на газонах, в кафе, на лавочках и шезлонгах, в тёмное время года - с возможностью гулять по почищенным и освещённым дорожкам. Парку не нужны заборы и металлические ограждения - это парк, а не бастион!;
- сайта-то нет городского по культуре, только есть на сайте администрации;
- 1. Аттракционы надо обновить. 2. Туалеты часто не работают. А если работают, то в них очень грязно. 3. Хотелось бы, чтобы поставили небольшой фонтанчик с водой, для мытья рук. Продаётся сахарная вата и попкорн, а руки перед и после еды (все сладкое и липкое) помыть негде. 4. Запретить распитие алкогольных напитков. И обеспечить контроль за этим. Очень много людей с алкогольными напитками в руках, и не совсем трезвых. 5. Разрешить бесплатное посещение аттракционов для детей сирот, и детей инвалидов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МАУ «Парк культуры и отдыха», представлены на рисунке 134 и в Приложении 2.



Рисунок 134. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МАУ «Парк культуры и отдыха», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МАУ «Парк культуры и отдыха» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 83,6 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МАУ «Парк культуры и отдыха» занимает 22 место из 68.

2.69 Муниципальное казенное учреждение «Мирнинская Централизованная библиотечная система»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 168.

Таблица 168

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Детская муниципальная библиотека, расположенная по адресу: 164170, Архангельская область, г. Мирный, ул. Ленина, дом 33	133	21,4
Библиотека семейного чтения, расположенная по адресу: 164170, Архангельская область, г. Мирный, ул. Дзержинского, 8А	88	14,2
Центральная муниципальная библиотека имени Почетного гражданина города Мирного Агеева Александра Ивановича, расположенная по адресу: 164170, Архангельская область, г. Мирный, ул. Ленина, дом 38	400	64,4
Итого:	621	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 621 человек) представлен в таблице 169.

Таблица 169

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	202	32,5
Женский	419	67,5
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	95	15,3
26 – 35 лет	205	33
36 – 54 года	234	37,7
старше 55 лет	87	14
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	354	57
Среднее специальное	218	35,1
Полное (общее)	49	7,9
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	72	11,6
Потребитель услуг	424	68,3
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	125	20,1
Итого:	621	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 170.

Таблица 170

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
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	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	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1

12. Копии лицензий на осуществление деятельности, 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 10)	8,5 (из 11)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Мирнинская Централизованная библиотечная система*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 8,5 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУ «*Мирнинская Централизованная библиотечная система*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 135, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 135, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 135. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МКУ «Мирнинская Централизованная библиотечная система», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МКУ «*Мирнинская Централизованная библиотечная система*», 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 78,6 баллов, с учетом его значимости – 23,6 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 98,5 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 96,8 баллов, с учетом его значимости – 48,4 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 80 баллов, с учетом его значимости – 24 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 96,2 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 97,6 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 98,7 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 98,3 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 98,9 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 99,2 баллов, с учетом его значимости – 49,6 баллов.

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

- принять участие в конкурсе на создание Модельной библиотеки (4 ответа),
- обновление книжного фонда (15 ответов),
- больше информации о дате проводимых мероприятий,
- улучшить доступность информации об оказываемых услугах для тех категорий населения, которые не пользуются или мало пользуются интернет-ресурсами;
- предусмотреть наличие кулеров с водой, антисептиков, возможность посещать библиотеку до 20.00,
- принтер и ксерокс для читателей (3 ответа),
- улучшение качества навигации по официальному сайту,
- пользуюсь ЛитРес, но не всегда доступна литература из-за недостатка средств в библиотеке;
- поставить закрывающиеся шкафчики для личных ценных вещей,
- нужно сделать заметную с дороги вывеску, т.к. трудно находить библиотеку, если идёшь впервые;
- ремонт помещений (5 ответов),
- кулер с водой (4 ответа),
- все устраивает (22 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУ «*Мирнинская Централизованная библиотечная система*», представлены на рисунке 136 и в Приложении 2.



Рисунок 136. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МКУ «*Мирнинская Централизованная библиотечная система*», баллы

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

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 86,7 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МКУ «*Мирнинская Централизованная библиотечная система*» занимает 12 место из 68.

3 ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Рейтинг оцениваемых учреждений культуры представлен в таблице 171.

Результаты проведенного исследования показали, что оцениваемые в 2020 году организации культуры Архангельской области получили различные итоговые баллы (в диапазоне от 62,5 до 467,9 баллов), в отличие от НОК 2018-2019 гг.

Лидером рейтинга оценки качества условий оказания услуг организациями культуры среди оцениваемых учреждений стало Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народных ремесел "Берегиня"» (Каргопольский район). Указанная организация культуры получила 467,9 баллов в совокупности оценок по пяти критериям.

Антилидером рейтинга в 2020 году стало Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Моржегорский культурно-досуговый центр» (Виноградовский район).

В данном рейтинге можно выделить пять групп организаций.

Первую группу составляют организации культуры, набравшие 92-93 балла (это 1 и 2 место рейтинга), у которых 4 из 5 критериев имеют высокие оценки, а один из критериев – «доступность услуг для инвалидов» - имеет средние оценки.

Вторую группу составляют организации культуры, набравшие более / около 85 баллов (3 – 20 места рейтинга), у которых 4 из 5 критериев имеют высокие оценки, а один из критериев – «доступность услуг для инвалидов» - имеет низкие оценки.

Третью группу составляют организации культуры, набравшие от 84 до 80 баллов (21 – 33 места рейтинга), у которых, как правило, «западают» два критерия: критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры» имеет средние оценки, критерий 3 «доступность услуг для инвалидов» имеет низкие оценки.

Четвертую группу составляют организации культуры, набравшие от 79 до 65 баллов (34 – 63 место рейтинга), у которых, как правило, «западают» два критерия: критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры» имеет средне-низкие оценки (чаще всего из-за отсутствия официального сайта организации), критерий 3 «доступность услуг для инвалидов» имеет очень низкие оценки.

Пятую группу составляют организации культуры, набравшие менее 60 баллов (64 – 68 место рейтинга), у которых средние и низкие оценки имеют 3 критерия - критерий 3 «доступность услуг для инвалидов», критерий 1 «открытость и доступность информации об организации культуры», критерий 2 «комфортность условий предоставления услуг».

Таблица 171

Место рейтинга	Учреждение культуры	Итоговое количество баллов
1	14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народных ремесел «Берегиня»	93,58
2	17. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский дом культуры и досуга»	92,82
3	67. Муниципальное учреждение культуры «Котласский драматический театр»	90,58
4	18. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Коношского района»	90,16
5	19. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский районный краеведческий музей»	88,46

Место рейтинга	Учреждение культуры	Итоговое количество баллов
6	33. Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» МО «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	88,2
7	3. МБУК МО «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский краеведческий музей»	88,06
8	21. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Волошский дом культуры»	87,38
9	41. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	87,36
10	31. МБУК «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына» МО «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	87,22
11	2. МБУК МО «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемская библиотечная система»	86,72
12	69. Муниципальное казенное учреждение «Мирнинская Централизованная библиотечная система»	86,72
13	54. Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района»	86,64
14	32. МБУК «Районный культурный центр» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	86,5
15	20. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного художественного творчества «Радушенька»	86,24
16	28. Муниципальное учреждение культуры «Шипицынский информационно-культурный центр»	85,06
17	35. МБУК «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр»	84,78
18	16. МБУК «Каргопольский многофункциональный культурный центр»	84,6
19	24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ерцевский центр досуга»	84,38
20	26. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры поселка Подюга»	83,92
21	6. Муниципальное бюджетное учреждение «Районный культурно-досуговый центр»	83,7
22	68. Муниципальное автономное учреждение «Парк культуры и отдыха»	83,64
23	29. Муниципальное учреждение культуры досуговый центр «Таусень»	83,32
24	38. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Мезенского района»	82,92
25	42. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»	82,28

Место рейтинга	Учреждение культуры	Итоговое количество баллов
26	52. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежская библиотечная система»	82,08
27	34. Муниципальное казенное учреждение культуры «Черевковский центр культуры» МО «Черевковское» Арханг. области	80,84
28	51. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский историко-мемориальный музей»	80,7
29	22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вохтомский сельский дом культуры»	80,66
30	40. Муниципальное бюджетное учреждение «Туристский культурно-музейный центр «Кимжа»	80,48
31	1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»	80,14
32	4. МБУК МО «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский культурно - досуговый центр»	79
33	25. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Климовский сельский дом культуры»	78,56
34	13. Муниципальное бюджетное учреждение «Устьявельский центр культуры»	78,04
35	43. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малошуйский культурно-досуговый центр»	77,98
36	46. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нименьгский культурно-досуговый центр»	77,82
37	55. Муниципальное казенное учреждение культуры «Досуговый центр «Зенит»	77,52
38	62. Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Надежда»	77,46
39	47. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Золотухский культурно-досуговый центр»	77,14
40	48. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Покровский»	76,6
41	50. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский дворец культуры»	76,44
42	12. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вдохновение»	76,14
43	66. Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Парк аттракционов «Потешный двор»	75,84
44	58. Муниципальное казенное учреждение культуры «Североонежский социально - досуговый центр»	75,64
45	37. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мезенский районный дом культуры»	75,18

Место рейтинга	Учреждение культуры	Итоговое количество баллов
46	30. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Северяночка» муниципального образования «Черемушское»	75,08
47	8. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Заостровский дом культуры»	74,92
48	65. Муниципальное автономное учреждение «Березницкий центр культуры и туризма»	74,74
49	15. Муниципальное казенное учреждение культуры «Каргопольская централизованная библиотечная система»	74,66
50	44. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кодинский культурно-досуговый центр»	74,34
51	59. Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Гармония»	73,98
52	36. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконская межпоселенческая библиотека»	73,74
53	56. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Обозерский культурно-досуговый центр»	73,5
54	10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Осиновский центр культуры»	73,06
55	45. Муниципальное казенное учреждение культуры «Порожский культурно-досуговый центр»	72,52
56	57. Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурный центр «Мир»	71,54
57	64. Муниципальное казенное учреждение «Оксовский досуговый центр»	71,26
58	60. Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Сполохи»	69,54
59	11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рочегодский центр культуры»	69,26
60	49. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Чекуевский»	65,5
61	27. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тавреньгский центр досуга»	64,6
62	61. Муниципальное казенное учреждение «Федовский центр культуры, туризма и спорта»	64,46
63	7. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр р.п. Березник»	64,38
64	53. МБУК «Карпогорский центр культуры» Муниципального образования «Карпогорское» Пинежского муниципального района	59
65	23. Муниципальное бюджетное учреждение «Сосновский дом культуры»	58,86
66	63. Муниципальное казенное учреждение культуры «Северяночка»	50,84
67	5. МБУК МО «Выйское» «Выйский центр досуга»	49,54
68	9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Моржегорский культурно-досуговый центр»	12,5

Таким образом, в ходе оценки и анализа данных, полученных в результате социологического исследования «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области в 2020 году», было выявлено, что только одна из оцениваемых организаций соответствует всем критериям качества оказания услуг. Остальные учреждения в той или иной мере имеют проблемные зоны для качественного предоставления услуг населению.

Данные проблемные зоны сосредоточены в следующих моментах:

1) критерий 1.1 «соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»:

– наиболее проблемной зоной работы учреждений культуры является состояние официальных сайтов организаций, уровень доступности и открытости необходимой информации на них; у 28 из 68 организаций отсутствует официальный сайт организации; у 6 организаций страницы сайта практически совсем не наполнены необходимой информацией; на сайтах учреждений часто отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, результаты независимой оценки качества условий оказания услуг;

– на информационных стендах в помещении организации культуры объем представленной информации зачастую представлен на высоком уровне; однако чаще всего отсутствует информации о фамилии, имени, отчества руководителя учреждения, его заместителей, а также результаты независимой оценки качества условий оказания услуг;

2) критерий 1.2 «наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» в основном хорошо представлен у тех организаций, которые имеют официальные сайты; у организаций, которые не имеют официального сайта, данный показатель имеет нулевые значения;

3) критерий 1.3 «доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» имеет, благодаря оценкам потребителей, достаточно высокие значения. Однако проблема исследования скрывается в том, что высокие оценки потребители ставили даже тем организациям, которые не имеют официального сайта, возможно, подразумевая под официальными сайтами страницы учреждений культуры в социальных сетях. Тем не менее, в данном случае получаем не вполне корректные оценки;

4) критерий 2.1 «обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» высоко оценен экспертами в ходе контрольных визитов; только у 4 из 68 организаций данный показатель обеспечен на низком уровне; остальные организации выполняют установленные требования; критическим является индикатор «доступность питьевой воды»;

5) критерий 2.3 «доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» в основном имеет высокие оценки; комфортность условий только 4 организаций из 69 оценена потребителями услуг на низком уровне. Тем не менее, нужно отметить, что, по высказываниям респондентов, у учреждений культуры, особенно расположенных в сельских территориях, зачастую отсутствуют элементарные условия для оказания услуг (санитарно-гигиенические помещения, тепловой режим помещений, безопасные входы);

6) критерий 3.1 «оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» один из самых проблемных в оценке организаций 202 года:

- только 2 из 68 организаций имеют высокие значения по данному показателю;
- 25 из 68 организаций (36%) совсем не обладают признаками доступной среды;

- еще 16 организаций (24%) имеют только одно условие доступности среды;
- критическими моментами являются индикаторы: отсутствие стоянок или выделенных мест для автотранспортных средств инвалидов, отсутствие сменных кресел-колясок, отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

7) критерий 3.2 «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ни в одной из оцениваемых организаций не представлен на высоком уровне:

- только две из оцениваемых организаций имеют 4 из 6 условий доступности;
- 11 организаций (16%) совсем не обладают условиями доступности среды внутри учреждения;

- 36 организаций (53%) имеют только одно условие доступности, зачастую это наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме, обусловленного в том числе условиями профилактики коронавирусной инфекции;

- в оцениваемых организациях совершенно не представлены возможности дублирования информации для инвалидов непосредственно в стенах организации и помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимым обучение по сопровождению инвалидов;

8) критерий 3.3 «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» в основном имеет высокие оценки. Тем не менее, нужно отметить, что, во-первых, эти оценки выстраиваются на основании незначительной выборки (иногда от 1-2 человек в организациях с малым количеством опрошенных), во-вторых, по высказываниям респондентов в открытом вопросе, у учреждений культуры, особенно расположенных в сельских территориях, неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов все же присутствует;

9) 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%.

Таким образом, факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам потребителей, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве условий оказания услуг;
- недостаток навыков у персонала применения новых технологий в работе с потребителями, особенно в условиях профилактики коронавирусной инфекции и дистанционного режима работы;
- неполноценность размещения информации об учреждениях культуры на официальных сайтах, неумение применять дистанционные технологии.

На основании анализа, проведенного в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в 2020 году, и в целях совершенствования работы учреждений могут быть сформулированы следующие общие рекомендации:

1. для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, планировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры, особенно расположенных в сельской местности;

2. планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.;

3. учитывая опыт реализации услуг в условиях профилактики коронавирусной инфекции, в том числе в дистанционном режиме, предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность;

4. приобрести специальную мебель в учреждениях культуры, обновить мебель в библиотеках сельской местности, используя возможность участия в областных и

федеральных программах финансирования расходов на модернизацию материально-технической базы;

5. улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, закупки материалов для декораций во дворцы культуры, увеличения и разнообразия книжного фонда;

6. продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений, социальные сети;

7. обновлять информацию на официальном сайте учреждений, поместить карту со схемой проезда к учреждениям, поместить планы деятельности на текущий год и графики мероприятий, поместить информацию о руководителях с фотографиями, возможными способами связи с ними;

8. осуществлять систематический контроль соблюдения показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для потребителей услуг;

9. 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 в выборках всех учреждений культуры наблюдается явный перевес в характеристиках полового состава выборки (в частности, соотношение составляет 25% мужчин и 75% женщин, при соотношении в общероссийской выборке – 46 к 54%). С другой стороны, потребитель услуг учреждений культуры в провинции может «иметь женское лицо».

– 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 только 16 из 68 организаций смогли справиться с задачей сбора установленного Министерством количества анкет. 9 организаций собрали 50 и менее анкет. Рекомендуется проводить сбор данных, исходя из числа генеральной совокупности, или ограничить число анкет числом 150-200.

– Данные опроса потребителей из года в год явно не корректны, так как распределение ответов не соотносится с кривой нормального распределения. Респондентами выставлены максимальные оценки практически по всем вопросам, даже там, где есть явный недостаток в деятельности организации (отсутствие комфортных условий, отсутствие официальных сайтов, отсутствие условий доступности среды).

– Методика дистанционного опроса с помощью сети Интернет оправдывает себя в условиях профилактики коронавирусной инфекции, однако, провоцирует преобладание в выборке респондентов, обладающих информационной грамотностью и техникой. Для лиц старшего возраста, для потребителей услуг в сельской местности возможно комфортнее стандартная методика опроса. Поэтому необходимо применение гибридного формата опроса.

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)

1 – критерий открытости и доступности информации об организации

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации		1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование			
			1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.		1.1.2 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.		1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	
			Объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры	Объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами	Объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Количество и перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
<i>Вельский муниципальный район Архангельской области</i>								
1.	Муниципальное казенное учреждение	Официального сайта	8	9	0	11	0	0

	культуры «Дворец культуры и спорта»	учреждения нет						
<i>Верхнетоемский муниципальный район Архангельской области</i>								
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемская библиотечная система»	https://www.biblioteka29.ru/libraries/vtojmalib/	10	10	9,5	12	2	– телефон – электронная почта директора 60 баллов
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский краеведческий музей»	http://vertoem-muzei.arkh.muzkult.ru/	9	10	8,5	12	3	– телефон – электронная почта директора – форма обратной связи; 100 баллов
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский культурно - досуговый центр»	http://cd-vtoyma.arkh.muzkult.ru	7,5	9	6	11	4	– телефон – электронная почта директора – форма обратной связи; – наличие анкеты для опроса 100 баллов
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Выйское» «Выйский центр	Официального сайта учреждения нет	4	10	0	11	0	0

	досуга»							
<i>Вилегодский муниципальный район Архангельской области</i>								
6.	Муниципальное бюджетное учреждение «Районный культурно-досуговый центр»	https://vkdc.myl1.ru/	0	9	2	11	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи 100 баллов
<i>Виноградовский муниципальный район Архангельской области</i>								
7.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр р.п. Березник»	Официального сайта учреждения нет	9	10	0	11	0	0
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Заостровский дом культуры»	Официального сайта учреждения нет	8	9	0	11	0	0
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Моржегорский культурно-досуговый центр»	Официального сайта учреждения нет	3	9	0	11	0	0
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Осиновский центр культуры»	Официального сайта учреждения нет	6,5	10	0	11	0	0
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рочегодский центр культуры»	https://rck.arkh.muzkult.ru/	10	10	7,5	12	2	– форма обратной связи; – наличие анкеты для опроса 40 баллов
12.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вдохновение»	Официального сайта учреждения нет	9	10	0	11	0	0

13.	Муниципальное бюджетное учреждение «Устьявский центр культуры»	Официального сайта учреждения нет	10	10	0	11	0	0
<i>Каргопольский муниципальный район Архангельской области</i>								
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народных ремесел «Берегиня»	https://cnrbereginya.arkh.muzkult.ru/structure	7	9	11	12	4	– телефон – электронная почта директора – форма обратной связи; – наличие анкеты для опроса 100 баллов
15.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Каргопольская централизованная библиотечная система»	Официального сайта учреждения нет	6	10	0	11	0	0
16.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Каргопольский многофункциональный культурный центр»	https://kargopolm.kc.arkh.muzkult.ru/	9	10	11	12	5	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – кнопки социальных сетей – анкета 100 баллов
<i>Коношский муниципальный район Архангельской области</i>								
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский дом культуры и досуга»	https://dk-konosha.arkh.muzkult.ru/	9	9	11	11	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи 100 баллов
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система	http://www.konlib.ru	10	10	12	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной

	Коношского района»							связи 100 баллов
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский районный краеведческий музей»	музей-коноша.рф	10	10	12	12	5	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – кнопки социальных сетей – анкета 100 баллов
20.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного художественного творчества «Радуженька»	http://radushenka-konosha.arkh.muzkult.ru/about	9	10	12	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи 100 баллов
21.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Волошский дом культуры»	http://dk-voloshka.arkh.mu.zkult.ru/	9	9	10	11	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи 100 баллов
22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вохтомский сельский дом культуры»	http://vohtoma-sdk.arkh.muzkult.ru/	10	10	12	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи 100 баллов
23.	Муниципальное бюджетное учреждение «Сосновский дом культуры»	https://sosnovski-dk.nubex.ru/	9,5	10	12	12	2	– телефон – электронная почта 60 баллов
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ерцевский центр досуга»	http://mbuk-eccdosuga.arkh.mu.zkult.ru/about	8	9	12	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи 100 баллов
25.	Муниципальное	https://kcdk.nubex	10	10	12	12	4	– телефон

	бюджетное учреждение культуры «Климовский сельский дом культуры»	.ru/						– электронная почта – форма обратной связи – анкета для опроса 100 баллов
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры поселка Подюга»	http://dkpodyuga.arkh.muzkult.ru/	9	9	12	12	2	– телефон – электронная почта директора 60 баллов
27.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тавреньгский центр досуга»	http://tavren-cd.arkh.muzkult.ru/about	9,5	10	12	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи 100 баллов
<i>Котласский муниципальный район Архангельской области</i>								
28.	Муниципальное учреждение культуры «Шипицынский информационно-культурный центр»	dkshipicyno.rf	9,5	10	7	11	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи 100 баллов
29.	Муниципальное учреждение культуры досуговый центр «Таусень»	http://tausen.ru/	5	9	7	12	2	– телефон – электронная почта директора 60 баллов
30.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Северяночка» муниципального образования «Черемушское»	https://кск-северяночка.рф	9	10	10	12	2	– телефон – электронная почта 60 баллов
<i>Красноборский муниципальный район Архангельской области</i>								
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	http://krasnoborsk-museum.ru	9	10	10,5	11	3	– телефон – электронная почта

	«Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области							– форма обратной связи 100 баллов
32.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	http://ркц-красноборск.рф	9	10	9	11	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи 100 баллов
33.	Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	http://www.krasbi.bl.ru/	9	10	11	12	2	– телефон – электронная почта 60 баллов
34.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Черевковский центр культуры» муниципального образования «Черевковское»	Официального сайта учреждения нет	9	10	0	11	0	0

	Архангельской области							
<i>Лешуконский муниципальный район Архангельской области</i>								
35.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр»	https://l-mkdc.arkh.muzkult.ru/	10	10	9	12	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета для опроса 100 баллов
36.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконская межпоселенческая библиотека»	https://leshbibl.arkh.muzkult.ru/about	10	10	9	11	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета для опроса 100 баллов
<i>Мезенский муниципальный район Архангельской области</i>								
37.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мезенский районный дом культуры»	http://mezenskiy.ru/	0	9	2	11	1	– интернет-приемная 30 баллов
38.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Мезенского района»	https://mezmezhbibl.arkh.muzkult.ru/	6,5	10	9	11	4	– телефон – электронная почта – форма обратной связи – анкета для опроса 100 баллов
39.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дорогорский дом культуры»							
40.	Муниципальное бюджетное учреждение «Туристский культурно-музейный центр «Кимжа»	https://кимжа.рф	9,5	10	4,5	11	2	– телефон – электронная почта 60 баллов

<i>Няндомский муниципальный район Архангельской области</i>								
41.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	http://nrcks.ucoz.net/	7,5	10	9	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи 100 баллов
42.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»	http://nanbiblioteka.ru/	10	10	10	11	2	– телефон – электронная почта 60 баллов
<i>Онежский муниципальный район Архангельской области</i>								
43.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малошуйский культурно-досуговый центр»	Официального сайта учреждения нет	9,5	10	0	11	0	0
44.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кодинский культурно-досуговый центр»	Официального сайта учреждения нет	6,5	10	0	11	0	0
45.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Порожский культурно-досуговый центр»	Официального сайта учреждения нет	7,5	9	0	11	0	0
46.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нименьгский культурно-досуговый центр»	Официального сайта учреждения нет	9	9	0	11	0	0
47.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Золотухский культурно-досуговый	Официального сайта учреждения нет	8	9	0	11	0	0

	центр»							
48.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Покровский»	Официального сайта учреждения нет	7	9	0	11	0	0
49.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Чекуевский»	Официального сайта учреждения нет	7	10	0	11	0	0
50.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский дворец культуры»	http://dkonega.ru/Дворец культуры	9	10	9,5	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи 100 баллов
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский историко-мемориальный музей»	http://onega-travel.ru/places/muzej/	8	9	1,5	12	2	– телефон – электронная почта 60 баллов
52.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежская библиотечная система»	http://biblioneга.ru/	8	9	12	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи 100 баллов
<i>Пинежский муниципальный район Архангельской области</i>								
53.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский центр культуры» Муниципального образования «Карпогорское» Пинежского муниципального района	Официального сайта учреждения нет	5	9	0	11	0	0

<i>Плесецкий муниципальный район Архангельской области</i>								
54.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района»	http://www.пбс-плесецк.рф	8	9	8	12	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи 100 баллов
55.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Досуговый центр «Зенит»	Официального сайта учреждения нет	8	10	0	11	0	0
56.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Обозерский культурно-досуговый центр»	Официального сайта учреждения нет	9	10	0	11	0	0
57.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурный центр «Мир»	Официального сайта учреждения нет	6	10	0	11	0	0
58.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Североонежский социально - досуговый центр»	Официального сайта учреждения нет	9	10	0	11	0	0
59.	Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Гармония»	Официального сайта учреждения нет	10	10	0	11	0	0
60.	Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Сполохи»	Официального сайта учреждения нет	8,5	10	0	11	0	0
61.	Муниципальное казенное учреждение «Федовский центр	Официального сайта учреждения нет	7	9	0	11	0	0

	культуры, туризма и спорта»							
62.	Муниципальное казённое учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Надежда»	Официального сайта учреждения нет	9	9	0	11	0	0
63.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Северяночка»	Официального сайта учреждения нет	8	9	0	11	0	0
64.	Муниципальное казенное учреждение «Оксовский досуговый центр»	https://mkuodc.uz.ru/	8	10	1	11	1	- форма обратной связи 30 баллов
<i>Устьянский муниципальный район Архангельской области</i>								
65.	Муниципальное автономное учреждение «Березницкий центр культуры и туризма»	Официального сайта учреждения нет	7,5	9	0	11	0	0
<i>Городской округ «Город Архангельск»</i>								
66.	Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Парк аттракционов «Потешный двор»	http://arhpark.ru	5,5	9	12	12	4	- телефон - электронная почта - форма обратной связи - личный кабинет 100 баллов
<i>Городской округ Архангельской области «Котлас»</i>								
67.	Муниципальное учреждение культуры «Котласский драматический театр»	https://kotlasteatr.ru/	7,5	9	11	12	4	- телефон - электронная почта - анкета для опроса - билеты онлайн 100 баллов
<i>Городской округ Архангельской области «Северодвинск»</i>								

68.	Муниципальное автономное учреждение «Парк культуры и отдыха»	https://pkio29.ru/	9	9	5	12	3	– телефон – электронная почта – анкета для отзыва 100 баллов
<i>Городской округ Архангельской области «Мирный»</i>								
69.	Муниципальное казенное учреждение «Мирнинская Централизованная библиотечная система»	http://www.infocbs.mirniy.ru/	8	10	8,5	11	2	– телефон – электронная почта 60 баллов

2 – критерий комфортности условий предоставления услуги

№ п/п	Наименование организации культуры	2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг		2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	
		2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг		2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	
		Количество комфортных условий	Перечень комфортных условий в организации культуры	Общее число опрошенных потребителей	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
<i>Вельский муниципальный район Архангельской области</i>					
1.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»	6	условия 1 – 6	470	431
<i>Верхнетоемский муниципальный район Архангельской области</i>					

2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемская библиотечная система»	5	условия 1, 2, 4, 5, 6	438	396
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский краеведческий музей»	6	условия 1 – 6	236	214
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский культурно - досуговый центр»	6	условия 1 – 6	382	281
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Выйское» «Выйский центр досуга»	4	условия 3 - 6	31	20
<i>Вилегодский муниципальный район Архангельской области</i>					
6.	Муниципальное бюджетное учреждение «Районный культурно-досуговый центр»	5	условия 1, 2, 4, 5, 6	689	637
<i>Виноградовский муниципальный район Архангельской области</i>					
7.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр р.п. Березник»	6	условия 1 – 6	137	82
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	6	условия 1 – 6	42	40

	«Заостровский дом культуры»				
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Моржегорский культурно-досуговый центр»	2	условия 2, 5	5	0
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Осиновский центр культуры»	5	условия 1, 3, 4, 5, 6	53	44
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рочегодский центр культуры»	6	условия 1 – 6	223	141
12.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вдохновение»	6	условия 1 – 6	88	79
13.	Муниципальное бюджетное учреждение «Устьяваеньгский центр культуры»	6	условия 1 – 6	178	173
<i>Каргопольский муниципальный район Архангельской области</i>					
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народных ремесел «Берегиня»	6	условия 1 – 6	89	82
15.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Каргопольская централизованная библиотечная система»	6	условия 1 – 6	508	438
16.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Каргопольский многофункциональный культурный центр»	6	условия 1 – 6	765	690
<i>Коношский муниципальный район Архангельской области</i>					
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский дом культуры и досуга»	6	условия 1 – 6	668	635

18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Коношского района»	6	условия 1 – 6	798	725
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский районный краеведческий музей»	6	условия 1 – 6	662	639
20.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного художественного творчества «Радуженька»	6	условия 1 – 6	630	608
21.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Волошский дом культуры»	6	условия 1 – 6	505	503
22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вохтомский сельский дом культуры»	5	условия 1, 3 – 6	153	97
23.	Муниципальное бюджетное учреждение «Сосновский дом культуры»	1	условие 5	693	195
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ерцевский центр досуга»	6	условия 1 – 6	298	265
25.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Климовский сельский дом культуры»	6	условия 1 – 6	180	165
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры поселка Подюга»			551	504
27.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тавреньгский центр досуга»	5	условия 1, 3 – 6	604	110
<i>Котласский муниципальный район Архангельской области</i>					
28.	Муниципальное учреждение культуры «Шипицынский	6	условия 1 – 6	463	441

	информационно-культурный центр»				
29.	Муниципальное учреждение культуры досуговый центр «Таусень»	6	условия 1 – 6	434	403
30.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Северяночка» муниципального образования «Черемушское»	6	условия 1 – 6	587	390
<i>Красноборский муниципальный район Архангельской области</i>					
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	6	условия 1 – 6	192	174
32.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	6	условия 1 – 6	154	141
33.	Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	6	условия 1 – 6	600	567

34.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Черевковский центр культуры» муниципального образования «Черевковское» Архангельской области	6	условия 1 – 6	407	368
<i>Лешуконский муниципальный район Архангельской области</i>					
35.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр»	6	условия 1 – 6	626	590
36.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконская межпоселенческая библиотека»	0	отсутствуют комфортные условия	626	555
<i>Мезенский муниципальный район Архангельской области</i>					
37.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мезенский районный дом культуры»	5	условия 1, 2, 4 – 6	289	240
38.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Мезенского района»	4	условия 1, 2, 5, 6	251	208
39.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дорогорский дом культуры»				
40.	Муниципальное бюджетное учреждение «Туристский культурно-музейный центр «Кимжа»	6	условия 1 – 6	54	53
<i>Няндомский муниципальный район Архангельской области</i>					
41.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	4	условия 1, 4 – 6	695	570

	«Няндомский районный центр культуры и спорта»				
42.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»	4	условия 1, 4 – 6	637	537
<i>Онежский муниципальный район Архангельской области</i>					
43.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малошуйский культурно-досуговый центр»	6	условия 1 – 6	221	212
44.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кодинский культурно-досуговый центр»	6	условия 1 – 6	182	158
45.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Порожский культурно-досуговый центр»	6	условия 1 – 6	596	512
46.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нименьгский культурно-досуговый центр»	5	условия 1, 3 – 6	326	318
47.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Золотухский культурно-досуговый центр»	6	условия 1 – 6	136	135
48.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Покровский»	5	условия 1 – 5	597	583
49.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Чекуевский»	6	условия 1 – 6	10	7
50.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский дворец культуры»	4	условия 1, 4 – 6	146	100

51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский историко-мемориальный музей»	5	условия 1 – 4, 6	115	108
52.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежская библиотечная система»	4	условия 1, 3, 5, 6	267	251
<i>Пинежский муниципальный район Архангельской области</i>					
53.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский центр культуры» Муниципального образования «Карпогорское» Пинежского муниципального района	2	условия 5, 6	187	108
<i>Плесецкий муниципальный район Архангельской области</i>					
54.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района»	6	условия 1 – 6	991	890
55.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Досуговый центр «Зенит»	6	условия 1 – 6	550	513
56.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Обозерский культурно-досуговый центр»	6	условия 1 – 6	192	163
57.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурный центр «Мир»	4	условия 1 – 2, 5 – 6	325	281
58.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Североонежский социально - досуговый центр»	5	условия 1, 3 – 6	906	891

59.	Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Гармония»	6	условия 1 – 6	110	96
60.	Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Сполохи»	5	условия 1 – 3, 5, 6	136	93
61.	Муниципальное казенное учреждение «Федовский центр культуры, туризма и спорта»	4	условия 1, 2, 3, 9	12	12
62.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Надежда»	6	условия 1 – 6	207	196
63.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Северяночка»	2	условия 1, 3	14	10
64.	Муниципальное казенное учреждение «Оксовский досуговый центр»	6	условия 1 – 6	137	102
<i>Устьянский муниципальный район Архангельской области</i>					
65.	Муниципальное автономное учреждение «Березницкий центр культуры и туризма»	6	условия 1 – 6	48	44
<i>Городской округ «Город Архангельск»</i>					
66.	Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Парк аттракционов «Потешный двор»	4	Условия 2, 4, 5, 6	247	195
<i>Городской округ Архангельской области «Котлас»</i>					
67.	Муниципальное учреждение культуры «Котласский драматический театр»	6	условия 1 – 6	348	336
<i>Городской округ Архангельской области «Северодвинск»</i>					

68.	Муниципальное автономное учреждение «Парк культуры и отдыха»	6	условия 1 – 6	395	266
<i>Городской округ Архангельской области «Мирный»</i>					
69.	Муниципальное казенное учреждение «Мирнинская Централизованная библиотечная система»	6	условия 1 – 6	621	601

3 – критерий доступности услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес	3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
			3.1.1 - Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	3.2.1 - Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации	3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

					социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
			Количество условий доступности организации для инвалидов	Перечень условий доступности	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Перечень условий доступности		
<i>Вельский муниципальный район Архангельской области</i>								
1.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»	165151, Архангельская обл., Вельский р-н, Вельск г., Климовского ул., 5	1	стоянка для авто	3	тифлосурдо; сайт; дистанционный режим	35	36
<i>Верхнетоемский муниципальный район Архангельской области</i>								
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемская библиотечная система»	165500, Архангельская обл., Верхнетоемский р-н, Верхняя Тойма с, Ломоносова ул., 4	1	пандус	3	Брайль, сайт, дистанционный режим	22	23
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский краеведческий музей»	165500, Архангельская обл., Верхнетоемский р-н, Верхняя Тойма с, Ломоносова ул., 1	1	пандус	1	дистанционный режим	23	24

4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский культурно - досуговый центр»	165500, Архангельская обл., Верхнетоемский р-н, Верхняя Тойма с, Ломоносова ул., 4	1	пандус	1	тифлосурдо-переводчик	51	53
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Выйское» «Выйский центр досуга»	165553, Архангельская обл., Верхнетоемский р-н, Окуловская дер.	1	двери	0	0	0	1
<i>Вилегодский муниципальный район Архангельской области</i>								
6.	Муниципальное бюджетное учреждение «Районный культурно-досуговый центр»	165680, Архангельская обл., Вилегодский р-н, Ильинско-Подомское с., Советская ул., 25	3	пандус, двери, сан. комната	1	сайт	48	48
<i>Виноградовский муниципальный район Архангельской области</i>								
7.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр р.п. Березник»	164571, Архангельская, Виноградовский р-н, Березник, П. Виноградова ул., 85	2	пандус, автостоянка	1	дистанционный режим	13	18
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Заостровский дом культуры»	164575, Архангельская, Виноградовский р-н, Яковлевская, 59	1	двери/лифты	1	дистанционный режим	11	11
9.	Муниципальное бюджетное	164591, Архангельская обл.,	0	0	0	0	0	0

	учреждение культуры «Моржегорский культурно-досуговый центр»	Виноградовский р-н, Хетово пос., Октябрьская ул., 9						
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Осиновский центр культуры»	164598, Архангельская обл., Виноградовский р-н, Осиново дер., Молодежная ул., 83	0	0	1	дистанционный режим	2	2
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рочегодский центр культуры»	164577, Архангельская обл., Виноградовский р-н, Рочегда пос., Комсомольская ул., 45	1	кресло-коляска	1	дистанционный режим	10	11
12.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вдохновение»	164578, Архангельская обл., Виноградовский р-н, Сельменьга пос., Комсомольская ул., 16/В	0	0	1	дистанционный режим	2	2
13.	Муниципальное бюджетное учреждение «Устьяваеньгский центр культуры»	164594, Архангельская обл., Виноградовский р-н, Усть-Ваеньга пос., Двинская ул., 22	1	двери	1	дистанционный режим	21	23
<i>Каргопольский муниципальный район Архангельской области</i>								
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народных ремесел «Берегиня»	164110, Архангельская обл., Каргопольский р-н, Каргополь г., Октябрьский пр-кт, 74	5	все условия	3	дублирование; сайт; дистанционный режим	7	7
15.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Каргопольская централизованная библиотечная	164110, Архангельская обл., Каргопольский р-н, Каргополь, Октябрьский пр-кт, 56	0	0	1	дистанционный режим	22	23

	система»							
16.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Каргопольский многофункциональный культурный центр»	164110, Архангельская обл., Каргопольский р-н, Каргополь г., Гагарина ул., 25	1	кресло-коляска	1	дистанционный режим	40	44
<i>Коношский муниципальный район Архангельской области</i>								
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский дом культуры и досуга»	164010, Архангельская обл., Коношский р-н, Коноша рп, Советская ул, 86	3	пандус, лифты/двери, сан. комната	3	дублирование; сайт; дистанционный режим	146	152
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Коношского района»	164010, Архангельская обл., Коношский, Коноша пос., Почтовый пер., 5	2	пандус, лифты/двери	1	сайт	60	68
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский районный краеведческий музей»	164010, Архангельская обл., Коношский р-н, Коноша рп, Октябрьский пр-кт, 12	0	0	3	дублирование; сайт; дистанционный режим	79	103
20.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного художественного творчества «Радушенька»	164010, Архангельская обл., Коношский р-н, Коноша рп, Речная ул., 24	0	0	1	дистанционный режим	31	34
21.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Волошский дом культуры»	164051, Архангельская обл., Коношский р-н, Волошка пос, Клубный пер, 8	2	пандус, лифты/двери	0	0	36	39
22.	Муниципальное бюджетное	164040, Архангельская обл., Коношский р-	0	0	1	дистанционный режим	17	18

	учреждение культуры «Вохтомский сельский дом культуры»	н, Осташевская, Центральная ул., 2						
23.	Муниципальное бюджетное учреждение «Сосновский дом культуры»	164033, Архангельская обл, Коношский р-н, Сосновка п, Мира ул, 3	0	0	1	дистанционный режим	34	48
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ерцевский центр досуга»	164000, Архангельская обл., Коношский р-н, Ерцево пос., Гагарина ул, 22А	0	0	1	дистанционный режим	75	87
25.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Климовский сельский дом культуры»	164034, Архангельская обл., Коношский р-н, Климовская дер., Центральная ул., 30	0	0	0	0	5	9
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры поселка Подюга»	164026, Архангельская обл., Коношский р-н, Подюга пос, Советская ул., 22	0	0	1	дистанционный режим	59	60
27.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тавреньгский центр досуга»	164023, Архангельская обл., Коношский р-н, Пономаревская, Строителей ул., 12	0	0	1	дистанционный режим	2	3
<i>Котласский муниципальный район Архангельской области</i>								
28.	Муниципальное учреждение культуры «Шипицынский информационно-культурный центр»	165320, Архангельская обл., Котласский р-н, Шипицыно рп, Первомайская ул., 54	0	0	1	дистанционный режим	44	48
29.	Муниципальное учреждение культуры досуговый центр «Гаусень»	165390, Архангельская обл., Котласский р-н, Куимиha дер., Школьная ул., 27	3	пандус, стоянка для авто, лифты/двери	1	дистанционный режим	17	17

30.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Северяночка» муниципального образования «Черемушское»	165346, Архангельская обл., Котласский р-н, Черемушский, Южная ул., 21	0	0	2	сайт, дистанционный режим	29	36
<i>Красноборский муниципальный район Архангельской области</i>								
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	165430, Архангельская обл., Красноборский р-н, Красноборск с., Гагарина ул., 47	2	пандус, лифты/двери	1	дистанционный режим	12	14
32.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	165430, Архангельская обл., Красноборский р-н, Красноборск с., Гагарина ул., 42	3	пандус, стоянка для авто, лифты/двери	0	0	17	17
33.	Муниципальное бюджетное учреждение	165430, Архангельская обл., Красноборский р-н,	2	пандус, стоянка для авто	3	дублирование; сайт; дистанционный режим	39	42

	«Межпоселенческая библиотека Красноборского района» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	Красноборск с., Гагарина ул., 30						
34.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Черевковский центр культуры» муниципального образования «Черевковское» Архангельской области	165460, Архангельская обл., Красноборский р-н, Черевково, Первомайская ул., 36	3	пандус, стоянка для авто, лифты/двери	2	сайт; дистанционный режим	44	45
<i>Лешуконский муниципальный район Архангельской области</i>								
35.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр»	164670, Архангельская обл., Лешуконский р-н, Лешуконское с., Победы ул., 35	0	0	1	дистанционный режим	55	60
36.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконская межпоселенческая библиотека»	164670, Архангельская обл., Лешуконский р-н, Лешуконское с., Красных партизан ул., 11	1	пандус	1	дистанционный режим	36	51
<i>Мезенский муниципальный район Архангельской области</i>								
37.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	164750, Архангельская обл., Мезенский р-н, Мезень г.,	2	пандус, лифты/двери	0	0	16	16

	«Мезенский районный дом культуры»	Садовая ул. 9						
38.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Мезенского района»	164750, Архангельская обл., Мезенский р-н, Мезень г., Советский пр-кт, 35	2	пандус, лифты/двери	1	сайт	20	22
39.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дорогорский дом культуры»	164756, Архангельская обл., Мезенский р-н, Дорогорское с.						
40.	Муниципальное бюджетное учреждение «Туристский культурно-музейный центр «Кимжа»	164756, Архангельская обл., Мезенский р-н, Кимжа д., 40	0	0	0	0	4	4
<i>Няндомский муниципальный район Архангельской области</i>								
41.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	164200, Архангельская обл., Няндомский р-н, Няндомы г., Ленина ул., 49	3	пандус, стоянка для авто, лифты/двери	4	дублирование; тифлопереводчик; сайт; дистанционный режим	35	41
42.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»	164200, Архангельская обл., Няндомский р-н, Няндомы г., К. Маркса ул., 7	1	пандус	2	сайт; дистанционный режим	39	44
<i>Онежский муниципальный район Архангельской области</i>								
43.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малошуйский культурно-досуговый	164894, Архангельская обл., Онежский р-н, Малошуйка рп, Железнодорожная ул., 11	1	лифты/двери	1	дистанционный режим	6	7

	центр»							
44.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кодинский культурно-досуговый центр»	164820, Архангельская обл., Онежский р-н, Кодино пос., Заводская ул., 9/А	0	0	1	дистанционный режим	15	15
45.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Порожский культурно-досуговый центр»	164860, Архангельская обл., Онежский р-н, Порог, Победы ул., 25	0	0	1	дистанционный режим	153	155
46.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нименьгский культурно-досуговый центр»	164895, Архангельская обл., Онежский р-н, Нименьга пос, Центральная ул., 16	0	0	1	дистанционный режим	23	23
47.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Золотухский культурно-досуговый центр»	164892, Архангельская обл., Онежский р-н, Золотуха, Новая ул., 1	0	0	1	дистанционный режим	13	14
48.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Покровский»	164884, Архангельская обл., Онежский р-н, Покровское пос., Усачева пр-кт, 28/А	0	0	1	дистанционный режим	109	120
49.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Чекуевский»	164867, Архангельская обл., Онежский р-н, Анциферовский Бор д, Гончарика ул., 3	1	пандус	1	дистанционный режим	0	0
50.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский дворец	164840, Архангельская обл., Онежский, Онега г., Октябрьский пр-кт, 147	2	пандус; кресло-коляска	0	0	7	9

	культуры»							
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский историко-мемориальный музей»	164840, Архангельская обл., Онежский р-н, Онега г., Кирова пр-кт, 67	1	пандус	1	дистанционный режим	15	18
52.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежская библиотечная система»	164840, Архангельская обл., Онежский р-н, Онега г., Шаревского ул, 4	0	0	1	дистанционный режим	25	31
<i>Пинежский муниципальный район Архангельской области</i>								
53.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский центр культуры» Муниципального образования «Карпогорское» Пинежского муниципального района	164600, Архангельская обл., Пинежский р-н, Карпогоры с., Федора Абрамова ул., 49	1	пандус	1	дистанционный режим	27	33
<i>Плесецкий муниципальный район Архангельской области</i>								
54.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района»	164262, Архангельская обл., Плесецкий р-н, Плесецк, Чапыгина ул., 27	0	0	4	дублирование; тифлопереводчик; Брайль; дистанционный режим	97	116
55.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Досуговый центр «Зенит»	164262, Архангельская обл., Плесецкий р-н, Плесецк рп, Партизанская ул, 6	2	пандус, стоянка для авто	1	дистанционный режим	30	38
56.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	164254, Архангельская обл., Плесецкий р-н, Обозерский рп,	0	0	1	дистанционный режим	9	11

	«Обозерский культурно-досуговый центр»	Советской Армии ул., 1						
57.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурный центр «Мир»	164288, Архангельская обл., Плесецкий р-н, Савинский рп, 40 лет Победы ул., 14	1	пандус	0	0	14	16
58.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Североонежский социально - досуговый центр»	Архангельская обл., Плесецкий р-н, Североонежск рп, 2-й мкр, 13	0	0	0	0	106	115
59.	Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Гармония»	164294, Архангельская обл., Плесецкий р-н, Вершинино	1	двери	1	дистанционный режим	8	8
60.	Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Сполохи»	164284, Архангельская обл., Плесецкий р-н, Конево с., Мира ул., 14 Б	0	0	1	дистанционный режим	11	12
61.	Муниципальное казенное учреждение культуры, туризма и спорта»	164273, Архангельская обл., Плесецкий р-н, Федово с., Чапыгина ул., 12	0	0	0	0	0	0
62.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Надежда»	164269, Архангельская обл., Плесецкий р-н, Самодед пос., Кирова ул., 5	1	лифты/двери	1	дистанционный режим	12	14
63.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Северяночка»	164289, Архангельская обл., Плесецкий р-н, Улитино пос., Набережная ул., 26	1	лифты/двери	1	дистанционный режим	0	0
64.	Муниципальное казенное учреждение	164271, Архангельская обл., Плесецкий р-	0	0	1	дистанционный режим	14	17

	«Оксовский досуговый центр»	н, Оксовский, Советская ул., 5						
<i>Устьянский муниципальный район Архангельской области</i>								
65.	Муниципальное автономное учреждение «Березницкий центр культуры и туризма»	165234, Архангельская обл., Устьянский р-н, Березник с., Молодежная ул., 4	0	0	1	дистанционный режим	1	1
<i>Городской округ «Город Архангельск»</i>								
66.	Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Парк аттракционов «Потешный двор»	163000, Архангельская обл., Архангельск г., Воскресенская ул., 3/2	0	0	0	0	13	15
<i>Городской округ Архангельской области «Котлас»</i>								
67.	Муниципальное учреждение культуры «Котласский драматический театр»	165300, Архангельская, Котласский р-н, Котлас г., 7-го Съезда Советов ул., 64	5	все условия	0	0	85	86
<i>Городской округ Архангельской области «Северодвинск»</i>								
68.	Муниципальное автономное учреждение «Парк культуры и отдыха»	164520, Архангельская обл., Северодвинск г., Советская ул., 30	4	1,2,3,5	1	дистанционный режим	27	28
<i>Городской округ Архангельской области «Мирный»</i>								
69.	Муниципальное казенное учреждение «Мирнинская Централизованная библиотечная система»	164170, Архангельская обл., Мирный г., Ленина ул., 33	4	1,2,3,5	3	дублирование, Брайль, дистанционный режим	51	53

4 – критерий доброжелательности, вежливости работников организации

№ п/п	Наименование организации культуры	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы		4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.	
		Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общее число опрошенных получателей услуг
<i>Вельский муниципальный район Архангельской области</i>							
1.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»	448	470	467	470	259	267
<i>Верхнетоемский муниципальный район Архангельской области</i>							
2.	Муниципальное бюджетное	410	438	437	438	284	287

	учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемская библиотечная система»						
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский краеведческий музей»	220	236	235	236	178	182
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский культурно - досуговый центр»	350	382	366	382	233	238
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Выйское» «Выйский центр досуга»	25	31	26	31	8	10
<i>Вилегодский муниципальный район Архангельской области</i>							

6.	Муниципальное бюджетное учреждение «Районный культурно-досуговый центр»	677	689	682	689	441	445
<i>Виноградовский муниципальный район Архангельской области</i>							
7.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр р.п. Березник»	117	137	110	137	84	95
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Заостровский дом культуры»	39	42	40	42	33	35
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Моржегорский культурно-досуговый центр»	1	5	3	5	0	1
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Осиновский центр культуры»	52	53	51	53	32	34
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рочегодский центр культуры»	108	223	216	223	40	45
12.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вдохновение»	87	88	87	88	54	55
13.	Муниципальное бюджетное	176	178	177	178	161	164

	учреждение «Устьявельский центр культуры»						
<i>Каргопольский муниципальный район Архангельской области</i>							
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народных ремесел «Берегиня»	84	89	86	89	63	65
15.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Каргопольская централизованная библиотечная система»	473	508	498	508	356	363
16.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Каргопольский многофункциональный культурный центр»	733	765	734	765	513	534
<i>Коношский муниципальный район Архангельской области</i>							
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский дом культуры и досуга»	656	668	658	668	503	514
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Коношского района»	755	798	797	798	641	645
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	627	662	661	662	620	621

	«Коношский районный краеведческий музей»						
20.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного художественного творчества «Радушенька»	627	630	628	630	604	606
21.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Волошский дом культуры»	499	505	505	505	439	441
22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вохтомский сельский дом культуры»	126	153	151	153	85	87
23.	Муниципальное бюджетное учреждение «Сосновский дом культуры»	663	693	646	693	158	160
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ерцевский центр досуга»	292	298	292	298	263	266
25.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Климовский сельский дом культуры»	166	180	171	180	79	86
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	547	551	549	551	515	523

	«Дом культуры поселка Подюга»						
27.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тавреньгский центр досуга»	238	604	602	604	122	145
<i>Котласский муниципальный район Архангельской области</i>							
28.	Муниципальное учреждение культуры «Шипицынский информационно-культурный центр»	461	463	463	463	415	420
29.	Муниципальное учреждение культуры досуговый центр «Таусень»	410	434	413	434	378	379
30.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Северяночка» муниципального образования «Черемушское»	412	587	583	587	328	353
<i>Красноборский муниципальный район Архангельской области</i>							
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына» муниципального образования	191	192	192	192	132	134

	«Красноборский муниципальный район» Архангельской области						
32.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	149	154	153	154	124	128
33.	Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	567	600	598	600	385	385
34.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Черевковский центр культуры» муниципального образования «Черевковское» Архангельской	395	407	404	407	296	303

области							
<i>Лешуконский муниципальный район Архангельской области</i>							
35.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр»	614	626	621	626	496	502
36.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконская межпоселенческая библиотека»	597	626	620	626	442	450
<i>Мезенский муниципальный район Архангельской области</i>							
37.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мезенский районный дом культуры»	274	289	277	289	189	195
38.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Мезенского района»	237	251	248	251	176	180
39.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дорогорский дом культуры»						
40.	Муниципальное бюджетное учреждение «Туристский культурно-музейный центр «Кимжа»	54	54	54	54	38	40

<i>Няндомский муниципальный район Архангельской области</i>							
41.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	646	695	668	695	421	429
42.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»	620	637	628	637	397	401
<i>Онежский муниципальный район Архангельской области</i>							
43.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малошуйский культурно-досуговый центр»	219	221	221	221	181	183
44.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кодинский культурно-досуговый центр»	177	182	178	182	112	115
45.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Порожский культурно-досуговый центр»	531	596	588	596	339	350
46.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нименьгский культурно-досуговый центр»	325	326	326	326	287	289
47.	Муниципальное	135	136	135	136	135	136

	бюджетное учреждение культуры «Золотухский культурно-досуговый центр»						
48.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Покровский»	589	597	595	597	463	463
49.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Чекуевский»	10	10	10	10	7	7
50.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский дворец культуры»	130	146	135	146	109	114
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский историко-мемориальный музей»	114	115	115	115	79	82
52.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежская библиотечная система»	255	267	262	267	217	225
<i>Пинежский муниципальный район Архангельской области</i>							
53.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский центр культуры» Муниципального	164	187	168	187	91	98

	образования «Карпогорское» Пинежского муниципального района						
<i>Плесецкий муниципальный район Архангельской области</i>							
54.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района»	804	991	985	991	705	705
55.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Досуговый центр «Зенит»	540	550	542	550	445	449
56.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Обозерский культурно-досуговый центр»	187	192	188	192	119	127
57.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально- культурный центр «Мир»	320	325	322	325	276	279
58.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Североонежский социально - досуговый центр»	899	906	900	906	857	863
59.	Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Гармония»	77	110	108	110	82	85
60.	Муниципальное	131	136	130	136	75	80

	объединение казенных учреждений культуры «Сполохи»						
61.	Муниципальное казенное учреждение «Федовский центр культуры, туризма и спорта»	11	12	11	12	8	10
62.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Надежда»	206	207	207	207	172	179
63.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Северяночка»	13	14	14	14	4	6
64.	Муниципальное казенное учреждение «Оксовский досуговый центр»	123	137	124	137	64	70
<i>Устьянский муниципальный район Архангельской области</i>							
65.	Муниципальное автономное учреждение «Березницкий центр культуры и туризма»	46	48	47	48	28	31
<i>Городской округ «Город Архангельск»</i>							
66.	Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Парк аттракционов «Потешный двор»	220	247	238	247	99	109
<i>Городской округ Архангельской области «Котлас»</i>							
67.	Муниципальное	347	348	346	348	283	287

	учреждение культуры «Котласский драматический театр»						
<i>Городской округ Архангельской области «Северодвинск»</i>							
68.	Муниципальное автономное учреждение «Парк культуры и отдыха»	346	395	352	395	191	199
<i>Городской округ Архангельской области «Мирный»</i>							
69.	Муниципальное казенное учреждение «Мирнинская Централизованная библиотечная система»	606	621	613	621	474	482

5 – критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

№ п/п	Наименование организации культуры	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)		5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)		5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		Число получателей услуг, которые готовы	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей услуг, удовлетворённых	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей услуг, удовлетворённых в	Общее число опрошенных получателей услуг

		рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)		организационными условиями предоставления услуг		целом условиями оказания услуг в организации	
<i>Вельский муниципальный район Архангельской области</i>							
1.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»	444	470	456	470	464	470
<i>Верхнетоемский муниципальный район Архангельской области</i>							
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемская библиотечная система»	436	438	426	438	435	438
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский краеведческий музей»	225	236	228	236	231	236
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Верхнетоемский муниципальный район»	342	382	351	382	356	382

	«Верхнетоемский культурно - досуговый центр»						
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования «Выйское» «Выйский центр досуга»	26	31	16	31	24	31
<i>Вилегодский муниципальный район Архангельской области</i>							
6.	Муниципальное бюджетное учреждение «Районный культурно-досуговый центр»	660	689	658	689	669	689
<i>Виноградовский муниципальный район Архангельской области</i>							
7.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр р.п. Березник»	96	137	98	137	94	137
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Заостровский дом культуры»	39	42	39	42	37	42
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Моржегорский культурно-досуговый центр»	1	5	0	5	0	5
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Осиновский центр культуры»	50	53	48	53	48	53
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рочегодский центр культуры»	113	223	206	223	214	223
12.	Муниципальное	86	88	84	88	86	88

	бюджетное учреждение культуры «Вдохновение»						
13.	Муниципальное бюджетное учреждение «Устьваенгский центр культуры»	178	178	177	178	176	178
<i>Каргопольский муниципальный район Архангельской области</i>							
14.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народных ремесел «Берегиня»	87	89	86	89	86	89
15.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Каргопольская централизованная библиотечная система»	490	508	483	508	492	508
16.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Каргопольский многофункциональный культурный центр»	723	765	720	765	735	765
<i>Коношский муниципальный район Архангельской области</i>							
17.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский дом культуры и досуга»	659	668	648	668	658	668
18.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Коношского района»	767	798	792	798	795	798
19.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский районный краеведческий музей»	658	662	657	662	658	662

20.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного художественного творчества «Радушенька»	628	630	625	630	626	630
21.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Волошский дом культуры»	504	505	504	505	504	505
22.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вохтомский сельский дом культуры»	139	153	149	153	145	153
23.	Муниципальное бюджетное учреждение «Сосновский дом культуры»	599	693	154	693	573	693
24.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ерцевский центр досуга»	290	298	286	298	291	298
25.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Климовский сельский дом культуры»	166	180	163	180	165	180
26.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры поселка Подюга»	548	551	546	551	550	551
27.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тавреньгский центр досуга»	238	604	595	604	598	604
<i>Котласский муниципальный район Архангельской области</i>							
28.	Муниципальное учреждение культуры	460	463	459	463	461	463

	«Шипицынский информационно-культурный центр»						
29.	Муниципальное учреждение культуры досуговый центр «Таусень»	406	434	410	434	411	434
30.	Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Северяночка» муниципального образования «Черемушское»	435	587	574	587	583	587
<i>Красноборский муниципальный район Архангельской области</i>							
31.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	191	192	182	192	192	192
32.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	150	154	145	154	149	154
33.	Муниципальное бюджетное учреждение	574	600	585	600	597	600

	«Межпоселенческая библиотека Красноборского района» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области						
34.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Черевковский центр культуры» муниципального образования «Черевковское» Архангельской области	392	407	389	407	399	407
<i>Лешуконский муниципальный район Архангельской области</i>							
35.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр»	613	626	610	626	615	626
36.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконская межпоселенческая библиотека»	606	626	598	626	612	626
<i>Мезенский муниципальный район Архангельской области</i>							
37.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мезенский районный дом культуры»	271	289	269	289	270	289
38.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	244	251	238	251	245	251

	«Межпоселенческая библиотека Мезенского района»						
39.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дорогорский дом культуры»						
40.	Муниципальное бюджетное учреждение «Туристский культурно-музейный центр «Кимжа»	53	54	48	54	53	54
<i>Няндомский муниципальный район Архангельской области</i>							
41.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	663	695	634	695	658	695
42.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»	624	637	593	637	627	637
<i>Онежский муниципальный район Архангельской области</i>							
43.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малошуйский культурно-досуговый центр»	221	221	218	221	221	221
44.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кодинский культурно-досуговый центр»	170	182	169	182	174	182
45.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Порожский культурно-досуговый центр»	526	596	582	596	583	596

46.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нименьгский культурно-досуговый центр»	325	326	321	326	326	326
47.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Золотухский культурно-досуговый центр»	136	136	135	136	135	136
48.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Покровский»	591	597	592	597	596	597
49.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Чекуевский»	9	10	8	10	8	10
50.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский дворец культуры»	131	146	134	146	134	146
51.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский историко-мемориальный музей»	115	115	111	115	113	115
52.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежская библиотечная система»	261	267	254	267	262	267
<i>Пинежский муниципальный район Архангельской области</i>							
53.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский центр культуры»	157	187	135	187	147	187

	Муниципального образования «Карпогорское» Пинежского муниципального района						
<i>Плесецкий муниципальный район Архангельской области</i>							
54.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района»	966	991	949	991	977	991
55.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Досуговый центр «Зенит»	537	550	535	550	543	550
56.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Обозерский культурно-досуговый центр»	183	192	179	192	182	192
57.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурный центр «Мир»	309	325	307	325	313	325
58.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Североонежский социально - досуговый центр»	902	906	900	906	899	906
59.	Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Гармония»	108	110	90	110	107	110
60.	Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Сполохи»	117	136	110	136	114	136
61.	Муниципальное казенное	12	12	10	12	11	12

	учреждение «Федовский центр культуры, туризма и спорта»						
62.	Муниципальное казённое учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Надежда»	205	207	204	207	204	207
63.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Северяночка»	8	14	6	14	8	14
64.	Муниципальное казенное учреждение «Оксовский досуговый центр»	121	137	119	137	118	137
<i>Устьянский муниципальный район Архангельской области</i>							
65.	Муниципальное автономное учреждение «Березницкий центр культуры и туризма»	45	48	45	48	45	48
<i>Городской округ «Город Архангельск»</i>							
66.	Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Парк аттракционов «Потешный двор»	222	247	215	247	226	247
<i>Городской округ Архангельской области «Котлас»</i>							
67.	Муниципальное учреждение культуры «Котласский драматический театр»	347	348	345	348	346	348
<i>Городской округ Архангельской области «Северодвинск»</i>							
68.	Муниципальное автономное учреждение «Парк культуры и отдыха»	307	395	322	395	312	395

		<i>Городской округ Архангельской области «Мирный»</i>					
69.	Муниципальное казенное учреждение «Мирнинская Централизованная библиотечная система»	614	621	615	621	616	621

Приложение 2

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 казенное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»																			

в баллах	40	0	98	138	100	91,7	191,7	20	60	97,2	177,2	95,3	99,4	97	291,7	94,5	97	98,7	290,2
с учетом значимости	12	0	39,2	51,2	50	45,9	95,9	6	24	29,2	59,2	38,1	39,7	19,4	97,3	28,3	19,4	49,4	97,1
2. МБУК МО «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемская библиотечная система»																			
в баллах	88,6	60	97,5	246,1	100	90,4	190,4	20	60	95,7	175,7	93,6	99,8	99	292,3	99,5	97,3	99,3	296,1
с учетом значимости	26,6	18	39	83,6	50	45,2	95,2	6	24	28,7	58,7	37,4	39,9	19,8	97,1	29,9	19,5	49,7	99
3. МБУК МО «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский краеведческий музей»																			
в баллах	79,5	100	96,7	276,2	100	90,7	190,7	20	60	95,8	175,8	93,2	99,6	97,8	290,6	95,3	96,6	97,9	289,8
с учетом значимости	23,9	30	38,7	92,6	50	45,3	95,3	6	24	28,8	58,8	37,2	39,8	19,6	96,7	28,6	19,3	48,9	96,9
4. МБУК МО «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский культурно - досуговый центр»																			
в баллах	67,5	100	91,6	259,1	100	73,6	173,6	20	0	96,2	116,2	91,6	95,8	97,9	285,3	89,5	91,9	93,2	274,6
с учетом значимости	20,3	30	36,6	86,9	50	36,8	86,8	6	0	28,9	34,9	36,6	38,3	19,6	94,6	26,9	18,4	46,6	91,8
5. МБУК МО «Выйское» «Выйский центр досуга»																			
в баллах	19	0	19,4	38,4	80	64,5	144,5	20	0	0	20	80,6	83,9	80	244,5	83,9	51,6	77,4	212,9
с учетом значимости	5,7	0	7,7	13,4	40	32,3	72,3	6	0	0	6	32,3	33,5	16	81,8	25,2	10,3	38,7	74,2
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
б. Муниципальное бюджетное учреждение «Районный культурно-досуговый центр»																			
в баллах	10	100	95,5	205,5	100	92,5	192,5	60	20	100	180	98,3	99	99,1	296,3	95,8	95,5	97,1	288,4

с учетом значимости	3	30	38,2	71,2	50	46,2	96,2	18	8	30	56	39,3	39,3	19,8	98,7	28,7	19,1	48,5	96,4
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр р.п. Березник»																			
в баллах	42,9	0	84,6	127,5	100	59,9	159,9	40	20	72,2	132,2	85,4	80,3	88,4	254,1	70,1	71,5	68,6	210,2
с учетом значимости	12,9	0	33,8	46,7	50	29,9	79,9	12	8	21,7	41,7	34,2	32,1	17,7	84	21	14,3	34,3	69,6
8. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Заостровский дом культуры»																			
в баллах	40	0	91,1	131,1	100	95,2	195,2	20	20	100	140	92,9	95,2	94,3	282,4	92,9	92,9	88,1	273,8
с учетом значимости	12	0	36,4	48,4	50	47,6	97,6	6	8	30	44	37,1	38,1	18,9	94,1	27,9	18,6	44	90,5
9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Моржегорский культурно-досуговый центр»																			
в баллах	15	0	0	15	40	0	40	0	0	0	0	20	60	0	80	20	0	0	20
с учетом значимости	4,5	0	0	4,5	20	0	20	0	0	0	0	8	24	0	32	6	0	0	6
10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Осиновский центр культуры»																			
в баллах	31	0	95,6	126,6	100	83	183	0	20	100	120	98,1	96,2	94,1	288,5	94,3	90,6	90,6	275,5
с учетом значимости	9,3	0	38,2	47,5	50	41,5	91,5	0	8	30	38	39,2	38,5	18,8	96,6	28,3	18,1	45,3	91,7
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
11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рочегодский центр культуры»																			

в баллах	79,5	40	74,7	194,2	100	63,2	163,2	20	20	90,9	130,9	48,4	96,9	88,9	234,2	50,7	92,4	96	239
с учетом значимости	23,9	12	29,9	65,8	50	31,6	81,6	6	8	27,3	41,3	19,4	38,7	17,8	75,9	15,2	18,5	48	81,7
12. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вдохновение»																			
в баллах	42,9	0	97,3	140,2	100	89,8	189,8	0	20	100	120	98,9	98,9	98,2	295,9	97,7	95,5	97,7	290,9
с учетом значимости	12,9	0	38,9	51,8	50	44,9	94,9	0	8	30	38	39,5	39,5	19,6	98,7	29,3	19,1	48,9	97,3
13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьявельский центр культуры»																			
в баллах	47,6	0	94	141,6	100	97,2	197,2	20	20	91,3	131,3	98,9	99,4	98,2	296,5	100	99,4	98,9	298,3
с учетом значимости	14,3	0	37,6	51,9	50	48,6	98,6	6	8	27,4	41,4	39,6	39,8	19,6	99	30	19,9	49,4	99,3
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народных ремесел «Берегиня»																			
в баллах	85,7	100	98,3	284	100	92,1	192,1	100	60	100	260	94,4	96,6	96,9	287,9	97,8	96,6	96,6	291
с учетом значимости	25,7	30	39,3	95	50	46,1	96,1	30	24	30	84	37,8	38,7	19,4	95,8	29,3	19,4	48,3	97
15. Муниципальное казенное учреждение культуры «Каргопольская централизованная библиотечная система»																			
в баллах	28,6	0	96	124,6	100	86,2	186,2	0	20	95,7	115,7	93,1	98	98,1	289,2	96,5	95,1	96,9	288,4
с учетом значимости	8,6	0	38,4	47	50	43,1	97,1	0	8	28,7	36,7	37,2	39,2	19,6	96,1	28,9	19	48,4	96,4
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. МБУК «Каргопольский																			

многофункциональный культурный центр»																			
в баллах	90,9	100	95,5	286,4	100	90,2	190,2	20	20	90,9	130,9	95,8	95,9	96,1	287,8	94,5	94,1	96,1	284,7
с учетом значимости	27,3	30	38,2	95,5	50	45,1	95,1	6	8	27,3	41,3	38,3	38,4	19,2	95,9	28,4	18,8	48,0	95,2
17. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский дом культуры и досуга»																			
в баллах	100	100	98,2	298,2	100	95,1	195,1	60	60	93,1	213,1	98,2	98,5	97,9	294,6	98,7	97,0	98,5	294,2
с учетом значимости	30	30	39,3	99,3	50	47,5	97,5	18	24	28,8	70,8	39,3	39,4	19,6	98,3	29,6	19,4	49,3	98,2
18. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Коношского района»																			
в баллах	100	100	98	298	100	90,9	190,9	40	40	100	180	94,5	99,9	99,4	293,9	96,1	99,2	99,6	295,0
с учетом значимости	30	30	39,2	99,2	50	45,4	95,4	12	16	30	58	37,8	39,9	19,9	99,7	28,8	19,8	49,8	98,5
19. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский районный краеведческий музей»																			
в баллах	100	100	99,5	299,5	100	96,5	196,5	0	60	76,7	136,7	94,7	99,8	99,8	294,4	99,4	99,2	99,4	298,0
с учетом значимости	30	30	39,8	99,8	50	48,3	98,3	0	24	23	47	37,9	39,9	20	97,8	29,8	19,8	49,7	99,4
20. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного художественного творчества «Радуженька»																			
в баллах	95,5	100	99,7	295,2	100	96,5	196,5	0	20	91,2	11,2	99,5	99,7	99,7	298,9	99,7	99,2	99,4	298,3
с учетом значимости	28,6	30	39,9	98,5	50	48,3	98,3	0	8	27,4	35,4	39,8	39,9	19,9	99,6	29,9	19,8	49,7	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

21. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Волошский дом культуры»																			
в баллах	95	100	99,4	294,4	100	99,6	199,6	40	0	92,3	132,3	98,8	100	99,5	298,4	99,8	99,8	99,8	299,4
с учетом значимости	28,5	30	39,7	98,2	50	49,8	99,8	12	0	27,7	39,7	39,5	40	19,9	99,4	29,9	20	49,9	99,8
22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вохтомский сельский дом культуры»																			
в баллах	100	100	97,4	297,4	100	63,4	163,4	0	20	94,4	114,4	82,4	98,7	97,7	278,7	90,8	97,4	94,8	283,0
с учетом значимости	30	30	39	99	50	31,7	81,8	0	8	28,3	36,3	32,9	39,5	19,5	92	27,3	19,5	47,4	94,2
23. Муниципальное бюджетное учреждение «Сосновский дом культуры»																			
в баллах	97,7	60	66,5	224,2	20	28,1	48,1	0	20	70,8	90,8	95,7	93,2	98,8	287,6	86,4	22,2	82,7	191,3
с учетом значимости	29,3	18	26,6	73,9	10	14,1	24,1	0	8	21,3	29,3	38,3	37,3	19,8	95,3	25,9	4,4	41,3	71,7
24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ерцевский центр досуга»																			
в баллах	95,2	100	98,9	294,1	100	88,9	188,9	0	20	86,2	106,2	98	98	98,9	294,8	97,3	96	97,7	290,9
с учетом значимости	28,6	30	39,5	98,1	50	44,5	94,5	0	8	25,9	33,9	39,2	39,2	19,8	98,2	29,2	19,2	48,8	97,2
25. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Климовский сельский дом культуры»																			
в баллах	100	100	88,5	288,5	100	91,7	191,7	0	0	55,6	55,6	92,2	95	91,9	279,1	92,2	90,6	91,7	274,4
с учетом значимости	30	30	35,4	95,4	50	45,8	95,8	0	0	16,7	16,7	36,9	38	18,4	93,3	27,7	18,1	45,8	91,6

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 «Дом культуры поселка Подюга»																				
в баллах	100	60	98,8	258,8	100	91,5	191,5	0	20	98,3	118,3	99,3	99,6	98,5	297,4	99,5	99,1	99,8	298,4	
с учетом значимости	30	18	39,5	87,5	50	45,7	95,7	0	8	29,5	37,5	39,7	39,9	19,7	99,3	29,8	19,8	49,9	99,6	
27. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гавренгский центр досуга»																				
в баллах	97,7	100	57,7	255,4	100	18,2	118,2	0	20	66,7	86,7	39,4	99,7	84,1	223,2	39,4	98,5	99,0	236,9	
с учетом значимости	29,3	30	23,1	82,4	50	9,1	59,1	0	8	20	28	15,8	39,9	16,8	72,5	11,8	19,7	49,5	81	
28. Муниципальное учреждение культуры «Шипицынский информационно-культурный центр»																				
в баллах	78,6	100	99,1	277,7	100	95,2	195,2	0	20	91,7	111,7	99,6	100	98,8	298,4	99,4	99,1	99,6	298,1	
с учетом значимости	23,6	30	39,6	93,2	50	47,6	97,6	0	8	27,5	35,5	39,8	40	19,8	99,6	29,8	19,8	49,8	99,4	
29. Муниципальное учреждение культуры досуговый центр «Гаусень»																				
в баллах	57,1	60	97,4	214,5	100	92,9	192,9	60	20	100	180	94,5	95,2	99,7	289,4	93,5	94,5	94,7	282,7	
с учетом значимости	17,1	18	39	74,1	50	46,4	96,4	18	8	30	56	37,8	38,1	19,9	95,8	28,1	18,9	47,4	94,3	
30. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Северяночка» муниципального образования «Черемушское»																				
в баллах	86,4	60	75,8	222,2	100	66,4	166,4	0	40	80,6	120,6	70,2	99,3	92,9	262,4	71,1	97,8	99,3	271,2	
с учетом значимости	25,9	18	30,3	74,2	50	33,2	83,2	0	16	24,2	40,2	28,1	39,7	18,6	86,4	22,2	19,6	49,7	91,4	
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
31. МБУК «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына» МО «Красноборский муниципальный район» Архангельской области																			
в баллах	92,9	100	97,1	290	100	90,6	190,6	40	20	85,7	145,7	99,5	100	98,5	298	99,5	94,8	100	294,3
с учетом значимости	27,9	30	38,9	96,8	50	45,3	95,3	12	8	25,7	45,7	39,8	40	19,7	99,5	29,8	19	50	98,8
32. МБУК «Районный культурный центр» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области																			
в баллах	85,7	100	96,9	282,6	100	91,6	191,6	60	0	100	160	96,8	99,4	96,9	293	97,4	94,2	96,8	288,3
с учетом значимости	25,7	30	38,8	94,5	50	45,8	95,8	18	0	30	48	38,7	39,7	19,4	97,8	29,2	18,8	48,4	96,4
33. Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» МО «Красноборский муниципальный район» Архангельской области																			
в баллах	90,9	60	97,1	248	100	94,5	194,5	40	60	92,9	192,9	94,5	99,7	100	294,2	95,7	97,5	99,5	292,7
с учетом значимости	27,3	18	38,8	84,1	50	47,3	97,3	12	24	27,9	63,9	37,8	39,9	20	97,7	28,7	19,5	49,8	98
34. Муниципальное казенное учреждение культуры «Черевковский центр культуры» МО «Черевковское» Арханг. области																			
в баллах	42,9	0	94,2	137,1	100	90,4	190,4	60	40	97,8	197,8	97,1	99,3	97,7	294	96,3	95,6	98	289,9
с учетом значимости	12,9	0	37,7	50,6	50	45,2	95,2	18	16	29,3	63,3	38,8	39,7	19,5	98,1	28,9	19,1	49	97
35. МБУК «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр»																			
в баллах	86,4	100	97,1	283,5	100	94,2	194,2	0	20	91,7	111,7	98,1	99,2	98,6	295,9	97,9	97,4	98,2	293,6
с учетом значимости	25,9	30	38,8	94,7	50	47,1	97,1	0	8	27,5	35,5	39,2	39,7	19,7	98,6	29,4	19,5	49,1	98

Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность»	Критерий 2 «Комфортность»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность и»	Критерий 5 «Удовлетворенность»
------------	---------------------------------------	---------------------------	----------------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------

	информации об организации культуры»				условий предоставления услуги»							вежливость работников организации»				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 бюджетное учреждение культуры «Лешуконская межпоселенческая библиотека»																			
в баллах	90,5	100	94,4	284,9	0	88,7	88,7	20	20	70,6	110,6	95,4	99,0	98,2	292,6	96,8	95,5	97,8	290,1
с учетом значимости	27,1	30	37,7	94,8	0	44,3	44,3	6	8	21,2	35,2	38,1	39,6	19,6	97,4	29,0	19,1	48,9	97
37. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мезенский районный дом культуры»																			
в баллах	10	30	95,9	135,9	100	83	183	40	0	100	140	94,8	95,8	96,9	287,6	93,8	93,1	93,4	280,3
с учетом значимости	3	12	38,3	53,3	50	41,5	91,5	12	0	30	42	37,9	38,3	19,4	95,6	28,1	18,6	46,7	93,5
38. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Мезенского района»																			
в баллах	77,5	100	97,3	274,8	80	82,9	162,9	40	20	90,9	150,9	94,4	98,8	97,8	291	97,2	94,8	97,6	289,6
с учетом значимости	23,3	30	38,9	92,2	40	41,4	81,4	12	8	27,3	47,3	37,8	39,5	19,6	96,8	29,2	19	48,8	96,9
39. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дорогорский дом культуры»																			
в баллах																			
с учетом значимости																			
40. Муниципальное бюджетное учреждение «Туристский культурно-музейный центр «Кимжа»																			
в баллах	66,7	60	100	226,7	100	98,1	198,1	0	0	100	100	100	100	95	295	98,1	88,9	98,1	285,2
с учетом значимости	20	18	40	78	50	49,1	99,1	0	0	30	30	40	40	19	99	29,4	17,8	49,1	96,3
Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность				Критерий 2 «Комфортность			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и				Критерий 5 «Удовлетворенность			

	информации об организации культуры»				условий предоставления услуги»							вежливость работников организации»				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 бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»																			
в баллах	75	100	95,5	270,5	80	82	162	60	80	85,4	225,4	92,9	96,1	98,1	287,2	95,4	91,2	94,7	281,3
с учетом значимости	22,5	30	38,2	90,7	40	41	81	18	32	25,6	75,6	37,2	38,4	19,6	95,3	28,6	18,2	47,3	94,2
42. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»																			
в баллах	95,2	60	96,5	251,7	80	84,3	164,3	20	40	88,6	148,6	97,3	98,6	99,0	294,9	98,0	93,1	99,4	289,5
с учетом значимости	28,6	18	38,6	85,2	40	42,2	82,2	6	16	26,6	48,6	38,9	39,4	19,8	98,2	29,4	18,6	49,2	97,2
43. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малошуйский культурно-досуговый центр»																			
в баллах	45,2	0	98,8	144	100	95,9	195,9	20	20	85,7	125,7	99,1	100	98,9	298	100	98,6	100	298,6
с учетом значимости	13,6	0	39,5	53,1	50	48	98	6	8	25,7	39,7	39,6	40	19,8	99,4	30	19,7	50	99,7
44. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кодинский культурно-досуговый центр»																			
в баллах	32,5	0	96,6	129,1	100	86,8	186,8	0	20	100	120	97,3	97,8	97,4	292,4	93,4	92,9	95,6	281,9
с учетом значимости	9,8	0	38,6	48,4	50	43,4	93,4	0	8	30	38	38,9	39,1	19,5	97,5	28	18,6	47,8	94,4
45. Муниципальное казенное учреждение культуры «Порожский культурно-досуговый центр»																			
в баллах	37,5	0	78,1	115,6	100	85,9	185,9	0	20	98,7	118,7	89,1	98,7	96,9	284,6	88,3	97,7	97,8	283,7
с учетом значимости	11,3	0	31,3	42,6	50	43	93	0	8	29,6	37,6	35,6	39,5	19,4	94,5	26,5	19,5	48,9	94,9

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 бюджетное учреждение культуры «Нименьгский культурно-досуговый центр»																			
в баллах	45	0	98,7	143,7	100	97,5	197,5	0	20	100	120	99,7	100	99,3	299	99,7	98,5	100	298,2
с учетом значимости	13,5	0	39,5	53	50	48,8	98,8	0	8	30	38	39,9	40	19,9	99,7	29,9	19,7	50	99,6
47. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Золотухский культурно-досуговый центр»																			
в баллах	38,1	0	100	138,1	100	99,3	199,3	0	20	92,9	112,9	99,3	99,3	99,3	297,8	100	99,3	99,3	298,5
с учетом значимости	11,4	0	40	51,4	50	49,6	99,6	0	8	27,9	35,9	39,7	39,7	19,9	99,3	30	19,9	19,6	99,5
48. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Покровский»																			
в баллах	35	0	99,2	134,2	100	97,7	197,7	0	20	90,8	110,8	98,7	99,7	100	298,3	99	99,2	99,8	298
с учетом значимости	10,5	0	39,7	50,2	50	48,8	98,8	0	8	27,3	35,3	39,5	39,9	20	99,3	29,7	19,8	49,9	99,4
49. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Чекуевский»																			
в баллах	33,3	0	88,8	122,1	100	70	170	20	20	0	40	100	100	100	300	90	80	80	250
с учетом значимости	10	0	35,5	45,5	50	35	85	6	8	0	14	40	40	20	100	27	16	40	83
50. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский дворец культуры»																			
в баллах	84,1	100	86,4	270,5	80	68,5	148,5	40	0	77,8	117,8	89	92,5	95,6	277,1	89,7	91,8	91,8	273,3

с учетом значимости	25,2	30	34,6	89,8	40	34,2	74,2	12	0	23,3	35,3	35,6	37	19,1	91,7	26,9	18,4	45,9	91,2
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 «Онежский историко-мемориальный музей»																			
в баллах	45,2	60	96,4	201,6	100	93,9	193,9	20	20	83,3	123,3	99,1	100	96,3	295,5	100	96,5	98,3	294,8
с учетом значимости	13,6	18	38,6	70,2	50	47	97	6	8	25	39	39,7	40	19,3	98,9	30	19,3	49,1	98,4
52. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежская библиотечная система»																			
в баллах	95,2	100	96,3	291,5	80	94	174	0	20	80,6	100,6	95,5	98,1	96,4	290,1	97,8	95,1	98,1	291
с учетом значимости	28,6	30	38,5	97,1	40	47	87	0	8	24,2	32,2	38,2	39,3	19,3	96,7	29,3	19	49,1	97,4
53. МБУК «Карпогорский центр культуры» Муниципального образования «Карпогорское» Пинежского муниципального района																			
в баллах	25	0	78,9	103,9	40	57,8	97,8	20	20	81,8	121,8	87,7	89,8	92,9	270,4	84	72,2	78,6	234,8
с учетом значимости	7,5	0	31,6	39,1	20	28,9	48,9	6	8	24,5	38,5	35,1	35,9	18,6	89,6	25,2	14,4	39,3	78,9
54. Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района»																			
в баллах	76,2	100	96,1	272,3	100	89,8	189,8	0	80	83,6	163,6	81,1	99,4	100	280,5	97,5	95,8	98,6	291,8
с учетом значимости	22,9	30	38,4	91,3	50	44,9	94,9	0	32	25,1	57,1	32,5	39,8	20	92,2	29,2	19,2	49,3	97,7
55. Муниципальное казенное учреждение культуры																			

«Досуговый центр «Зенит»																			
в баллах	38,1	0	98,2	136,3	100	93,3	193,3	40	20	78,9	138,9	98,2	98,5	99,1	295,8	97,6	97,3	98,7	293,6
с учетом значимости	11,4	0	39,3	50,7	50	46,6	96,6	12	8	23,7	43,7	39,3	39,4	19,8	98,5	29,3	19,5	49,4	98,1
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
56. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Обозерский культурно-досуговый центр»																			
в баллах	42,9	0	95,4	138,3	100	84,9	184,9	0	20	81,8	101,8	97,4	97,9	93,7	289	95,3	93,2	94,8	283,3
с учетом значимости	12,9	0	38,2	51,1	50	42,4	92,4	0	8	24,5	32,5	39	39,2	18,7	96,9	28,6	18,6	47,4	94,6
57. Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-культурный центр «Мир»																			
в баллах	28,6	0	98,1	126,7	80	86,5	166,5	20	0	87,5	107,5	98,5	99,1	98,9	296,5	95,1	94,5	96,3	285,8
с учетом значимости	8,6	0	39,2	47,8	40	43,2	83,2	6	0	26,3	32,3	39,4	39,6	19,8	98,8	28,5	18,9	48,2	95,6
58. Муниципальное казенное учреждение культуры «Североонежский социально - досуговый центр»																			
в баллах	42,9	0	99,6	142,5	100	98,3	198,3	0	0	92,2	92,2	99,2	99,3	99,3	297,9	99,6	99,3	99,2	298,1
с учетом значимости	12,9	0	39,8	52,7	50	49,2	99,2	0	0	27,7	27,7	39,7	39,7	19,9	99,3	29,9	19,9	49,6	99,3
59. Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Гармония»																			
в баллах	47,6	0	92,3	139,9	100	87,3	187,3	20	20	100	140	70	98,2	96,5	264,7	98,2	81,8	97,3	277,3
с учетом значимости	14,3	0	36,9	51,2	50	43,6	93,6	6	8	30	44	28	39,3	19,3	86,6	29,5	16,4	48,6	94,5
60. Муниципальное																			

объединение казенных учреждений культуры «Сполохи»																			
в баллах	40,5	0	91,2	131,7	100	68,4	168,4	0	20	91,7	111,7	96,3	95,6	93,8	285,7	86	80,9	83,8	250,7
с учетом значимости	12,1	0	36,5	48,6	50	34,2	84,2	0	8	27,5	35,5	38,5	38,2	18,8	95,5	25,8	16,2	41,9	83,9
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
61. Муниципальное казенное учреждение «Федовский центр культуры, туризма и спорта»																			
в баллах	35	0	100	135	80	100	180	0	0	0	0	91,7	91,7	80	263,3	100	83,3	91,7	275
с учетом значимости	10,5	0	40	50,5	40	50	90	0	0	0	0	36,7	36,7	16	89,3	30	16,7	45,8	92,5
62. Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Надежда»																			
в баллах	45	0	97,8	142,8	100	94,7	194,7	20	20	85,7	125,7	99,5	100	96,1	295,6	99	98,6	98,6	296,1
с учетом значимости	13,5	0	39,1	52,6	50	47,3	97,3	6	8	25,7	39,7	39,8	40	19,2	99	29,7	19,7	49,3	98,7
63. Муниципальное казенное учреждение культуры «Северяночка»																			
в баллах	40	0	89,3	129,3	40	71,4	111,4	20	0	0	20	92,9	100	66,7	259,6	57,1	42,9	57,1	157,1
с учетом значимости	12	0	35,7	47,7	20	35,7	55,7	6	0	0	6	37,1	40	13,3	90,5	17,1	8,6	28,6	54,3
64. Муниципальное казенное учреждение «Оксовский досуговый центр»																			
в баллах	42,9	30	85,5	158,4	100	74,5	174,5	0	20	82,4	102,4	89,8	90,5	91,4	271,7	88,3	86,9	86,1	261,3
с учетом значимости	12,9	12	34,2	59,1	50	37,2	87,2	0	8	24,7	32,7	35,9	36,2	18,3	90,4	26,5	17,4	43,1	86,9

65. Муниципальное автономное учреждение «Березницкий центр культуры и туризма»																			
в баллах	37,5	0	97,9	135,4	100	91,7	191,7	0	20	100	120	95,8	97,9	90,3	284,1	93,8	93,8	93,8	281,3
с учетом значимости	11,3	0	39,2	50,5	50	45,8	95,8	0	8	30	38	38,3	39,2	18,1	95,6	28,1	18,8	46,9	93,8
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
66. Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Парк аттракционов «Потешный двор»																			
в баллах	83,3	100	90,7	274	80	78,9	158,9	0	0	86,7	86,7	89,1	96,4	90,8	276,3	89,9	87	91,5	268,4
с учетом значимости	25	30	36,3	91,3	40	39,5	79,5	0	0	26	26	35,6	38,5	18,2	92,3	27	17,4	45,7	90,1
67. Муниципальное учреждение культуры «Котласский драматический театр»																			
в баллах	88,1	100	99,1	287,2	100	96,6	196,6	100	0	98,8	198,8	99,7	99,4	98,6	297,7	99,7	99,1	99,4	298,3
с учетом значимости	26,4	30	39,6	96	50	48,3	98,3	30	0	29,7	59,7	39,9	39,8	19,7	99,4	29,9	19,8	49,7	99,5
68. Муниципальное автономное учреждение «Парк культуры и отдыха»																			
в баллах	68,2	100	85,3	253,5	100	67,3	167,3	80	20	96,4	196,4	87,6	89,1	96	272,7	77,7	81,5	79	238,2
с учетом значимости	20,5	30	34,1	84,6	50	33,7	83,7	24	8	28,9	60,9	35	35,6	19,2	89,9	23,3	16,3	39,5	99,1

69. Муниципальное казенное учреждение «Мирнинская Централизованная библиотечная система»																			
в баллах	78,6	60	98,5	237,1	100	96,8	196,8	80	60	96,2	236,2	97,6	98,7	98,3	294,6	98,9	99,0	99,2	297,1
с учетом значимости	23,6	18	39,4	81	50	48,4	98,4	24	24	28,9	76,9	39,0	39,5	19,7	98,2	29,7	19,8	49,6	79,1

Приложение 3

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 казенное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»	51,2	95,9	59,2	97,3	97,1	80,1
2. МБУК МО «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемская библиотечная система»	83,6	95,2	58,7	97,1	99	86,7

3. МБУК МО «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский краеведческий музей»	92,6	95,3	58,8	96,7	96,9	88,1
4. МБУК МО «Верхнетоемский муниципальный район» «Верхнетоемский культурно - досуговый центр»	86,9	86,8	34,9	94,6	91,8	79
5. МБУК МО «Выйское» «Выйский центр досуга»	13,4	72,3	6	81,8	74,2	49,5
6. Муниципальное бюджетное учреждение «Районный культурно- досуговый центр»	71,2	96,2	56	98,7	96,4	83,7
7. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-досуговый центр р.п. Березник»	46,7	79,9	41,7	84	69,6	64,4
8. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Заостровский дом культуры»	48,4	97,6	44	94,1	90,5	74,9
9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Моржегорский культурно-досуговый центр»	4,5	20	0	32	6	12,5

10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Осиновский центр культуры»	47,5	91,5	38	96,6	91,7	73,1
11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рочегодский центр культуры»	65,8	81,6	41,3	75,9	81,7	69,3
12. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вдохновение»	51,8	94,9	38	98,7	97,3	76,1
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Устьявский центр культуры»	51,9	98,6	41,4	99	99,3	78
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народных ремесел «Берегиня»	95	96,1	84	95,8	97	93,6
15. Муниципальное казенное учреждение культуры «Каргопольская централизованная библиотечная система»	47	97,1	36,7	96,1	96,4	74,7
16. МБУК «Каргопольский многофункциональный культурный центр»	95,5	95,1	41,3	95,9	95,2	84,6

17. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский дом культуры и досуга»	99,3	97,5	70,8	98,3	98,2	92,8
18. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Библиотечная система Коношского района»	99,2	95,4	58	99,7	98,5	90,2
19. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Коношский районный краеведческий музей»	99,8	98,3	47	97,8	99,4	88,6
20. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного художественного творчества «Радушенька»	98,5	98,3	35,4	99,6	99,4	86,2
21. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Волошский дом культуры»	98,2	99,8	39,7	99,4	99,8	87,4
22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вохтомский сельский дом культуры»	99	81,8	36,3	92	94,2	80,7
23. Муниципальное бюджетное учреждение «Сосновский дом	73,9	24,1	29,3	95,3	71,7	58,9

культуры»						
24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ерцевский центр досуга»	98,1	94,5	33,9	98,2	97,2	84,4
25. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Климовский сельский дом культуры»	95,4	95,8	16,7	93,3	91,6	78,6
26. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры поселка Подюга»	87,5	95,7	37,5	99,3	99,6	83,9
27. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тавреньгский центр досуга»	82,4	59,1	28	72,5	81	64,6
28. Муниципальное учреждение культуры «Шипицынский информационно-культурный центр»	93,2	97,6	35,5	99,6	99,4	85,1
29. Муниципальное учреждение культуры досуговый центр «Гаусень»	74,1	96,4	56	95,8	94,3	83,3
30. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-спортивный комплекс «Северяночка»	74,2	83,2	40,2	86,4	91,4	75,1

муниципального образования «Черемушское»						
31. МБУК «Красноборский историко-мемориальный и художественный музей имени С.И. Тупицына» МО «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	96,8	95,3	45,7	99,5	98,8	87,2
32. МБУК «Районный культурный центр» муниципального образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	94,5	95,8	48	97,8	96,4	86,5
33. Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» МО «Красноборский муниципальный район» Архангельской области	84,1	97,3	63,9	97,7	98	88,2
34. Муниципальное казенное учреждение культуры «Черевковский центр культуры» МО «Черевковское» Арханг.	50,6	95,2	63,3	98,1	97	80,8

области						
35. МБУК «Лешуконский межпоселенческий культурно-досуговый центр»	94,7	97,1	35,5	98,6	98	84,8
36. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Лешуконская межпоселенческая библиотека»	94,8	44,3	35,2	97,4	97	73,7
37. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мезенский районный дом культуры»	53,3	91,5	42	95,6	93,5	75,2
38. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Мезенского района»	92,2	81,4	47,3	96,8	96,9	82,9
39. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дорогорский дом культуры»						0
40. Муниципальное бюджетное учреждение «Туристский культурно- музейный центр «Кимжа»	78	99,1	30	99	96,3	80,5

41. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	90,7	81	75,6	95,3	94,2	87,4
42. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомская центральная районная библиотека»	85,2	82,2	48,6	98,2	97,2	82,3
43. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малошуйский культурно-досуговый центр»	53,1	98	39,7	99,4	99,7	78
44. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кодинский культурно-досуговый центр»	48,4	93,4	38	97,5	94,4	74,3
45. Муниципальное казенное учреждение культуры «Порожский культурно-досуговый центр»	42,6	93	37,6	94,5	94,9	72,5
46. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Нименьгский культурно-досуговый центр»	53	98,8	38	99,7	99,6	77,8

47. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Золотухский культурно-досуговый центр»	51,4	99,6	35,9	99,3	99,5	77,1
48. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Покровский»	50,2	98,8	35,3	99,3	99,4	76,6
49. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Чекуевский»	45,5	85	14	100	83	65,5
50. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский дворец культуры»	89,8	74,2	35,3	91,7	91,2	76,4
51. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский историко-мемориальный музей»	70,2	97	39	98,9	98,4	80,7
52. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежская библиотечная система»	97,1	87	32,2	96,7	97,4	82,1
53. МБУК «Карпогорский центр культуры» Муниципального	39,1	48,9	38,5	89,6	78,9	59

образования «Карпогорское» Пинежского муниципального района						
54. Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Плесецкого района»	91,3	94,9	57,1	92,2	97,7	86,6
55. Муниципальное казенное учреждение культуры «Досуговый центр «Зенит»	50,7	96,6	43,7	98,5	98,1	77,5
56. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Обозерский культурно-досуговый центр»	51,1	92,4	32,5	96,9	94,6	73,5
57. Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально- культурный центр «Мир»	47,8	83,2	32,3	98,8	95,6	71,5
58. Муниципальное казенное учреждение культуры «Североонежский социально - досуговый центр»	52,7	99,2	27,7	99,3	99,3	75,6
59. Муниципальное объединение казенных	51,2	93,6	44	86,6	94,5	74

учреждений культуры «Гармония»						
60. Муниципальное объединение казенных учреждений культуры «Сполохи»	48,6	84,2	35,5	95,5	83,9	69,5
61. Муниципальное казенное учреждение «Федовский центр культуры, туризма и спорта»	50,5	90	0	89,3	92,5	64,5
62. Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно- досуговый центр «Надежда»	52,6	97,3	39,7	99	98,7	77,5
63. Муниципальное казенное учреждение культуры «Северяночка»	47,7	55,7	6	90,5	54,3	50,8
64. Муниципальное казенное учреждение «Оксовский досуговый центр»	59,1	87,2	32,7	90,4	86,9	71,3
65. Муниципальное автономное учреждение «Березницкий центр культуры и туризма»	50,5	95,8	38	95,6	93,8	74,7
66. Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального образования «Город	91,3	79,5	26	92,3	90,1	75,8

Архангельск» «Парк аттракционов «Потешный двор»						
67. Муниципальное учреждение культуры «Котласский драматический театр»	96	98,3	59,7	99,4	99,5	90,6
68. Муниципальное автономное учреждение «Парк культуры и отдыха»	84,6	83,7	60,9	89,9	99,1	83,6
69. Муниципальное казенное учреждение «Мирнинская Централизованная библиотечная система»	81	98,4	76,9	98,2	79,1	86,7