ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

_____ К.Н. Кириков

м.п.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, В РАМКАХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Архангельск 2022

## Содержание

Введение ..... 4

1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры .... 6

2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования ..... 9

2.1 Выборка исследования ..... 9

2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах ..... 14

3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Архангельской области ..... 16

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры ..... 16

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг ..... 21

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов ..... 25

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации 30

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг ..... 34

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Архангельской области. Рейтинг организаций ..... 38

5. Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры ..... 44

6. Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры .. 45

7. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры ..... 46

Приложение 1. Перечень организаций культуры Архангельской области для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2022 году ..... 47

Приложение 2. Анкета получателей услуг ..... 55

Приложение 3. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры ..... 57

Приложение 4. Протоколы по учреждениям, принявшим участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры ..... 65

## Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Нормативно-методологической базой разработки технологий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими деятельность на территории Архангельской области, в целях проведения независимой оценки качества, стали:

- закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 392-ФЗ от 05.12.2017);
- Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;
- приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- методические рекомендации по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещенными в сети «Интернет» на официальном сайте Минтруда России в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг / Справочные материалы» по адресу: https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files.

## 1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области является общественный контроль в целях предоставления гражданам информации об условиях предоставления услуг учреждениями культуры Архангельской области, в целях повышения качества их деятельности, в частности:

- повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;
- выявление основных недостатков в работе организаций;
- выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;
- повышение конкурентоспособности организаций.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области.
2. Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:
   - на информационных стендах в помещении организации культуры;
   - на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет».
3. Сбор, обобщение и анализ информации о наличии на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.
4. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».
5. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.
6. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на стендах в помещении организации культуры.
7. Сбор, обобщение и анализ информации об оборудовании помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

12. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Сбор, обобщение и анализ информации о готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

14. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы организации культуры.

15. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры.

16. Расчет показателей качества условий оказания услуг, расчет рейтинга организаций культуры.

17. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций культуры, расположенных на территории Архангельской области.

**Объект исследования** – организации культуры, расположенные на территории Архангельской области в 2022 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

**Предмет исследования** - сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области в 2022 году на основе общедоступной информации.

**Источниками и методами** сбора информации о качестве условий оказания услуг являются:

1) анализ официальных сайтов организаций культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационных стендов и иных открытых информационных ресурсов организаций;

2) анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

3) опрос получателей услуг.

Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения сбора, обобщения и анализа информации, в том числе:

– изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг;

– на основе технического задания разработана и согласована онлайн-версия анкеты для проведения анкетирования получателей услуг;

– разработаны инструкции проведения анкетирования;

– осуществлен поиск адресов сайтов организаций культуры, в отношении которых необходимо собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ информации о качестве условий оказания услуг.

Сбор информации осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры, расположенных на территории Архангельской области, включенных в Перечень, в возрасте 14 и более лет.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и предложениями.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг организациями культуры. А именно:

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны значения показателей обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

## 2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры Архангельской области проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приложение к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н "Единый порядок 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".

### 2.1 Выборка исследования

Выборочная совокупность получателей услуг в организациях культуры Архангельской области, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, составила 22 644 респондента.

Основными методами для получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в организациях культуры, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт **http://н-о-к.рф**) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

*Таблица 1.1 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году*

| № | Наименование организации | Фактическое количество респондентов | Минимальное необходимое количество анкет * | Количество получателей услуг |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» (Вельский район) | 587 | 500 | 107279 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система» | 537 | 500 | 220712 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система» | 545 | 500 | 83954 |

| № | Наименование организации | Фактическое количество респондентов | Минимальное необходимое количество анкет * | Количество получателей услуг |
|---|---|---|---|---|
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение «Районный культурно-досуговый центр» (с. Ильинско-Подомское) | 180 | 150 | 8013 |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система» | 573 | 500 | 100562 |
| 6 | Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей» | 109 | 100 | 2104 |
| 7 | Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района» | 563 | 500 | 159968 |
| 8 | Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр» | 471 | 450 | 13884 |
| 9 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей» | 197 | 150 | 8724 |
| 10 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма» (Ленский район) | 509 | 450 | 24487 |
| 11 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» | 518 | 500 | 95699 |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское» | 103 | 100 | 4157 |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» | 509 | 500 | 189674 |
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское» | 457 | 450 | 13131 |
| 15 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» | 463 | 450 | 47306 |
| 16 | Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района» | 536 | 500 | 76662 |
| 17 | Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района» | 523 | 500 | 120767 |
| 18 | Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха» | 475 | 450 | 19260 |
| 19 | Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья» | 536 | 450 | 17516 |
| 20 | Муниципальное бюджетное учреждение Культурный Центр «Катунино» | 509 | 450 | 12588 |

| № | Наименование организации | Фактическое количество респондентов | Минимальное необходимое количество анкет * | Количество получателей услуг |
|---|---|---|---|---|
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей» | 176 | 150 | 9266 |
| 22 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека» | 524 | 500 | 196405 |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны» | 514 | 500 | 65199 |
| 24 | Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры" | 157 | 150 | 8183 |
| 25 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества» | 249 | 150 | 7325 |
| 26 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район» | 166 | 150 | 7341 |
| 27 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район» | 484 | 450 | 49329 |
| 28 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район» | 514 | 500 | 95398 |
| 29 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система» | 501 | 450 | 26587 |
| 30 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей» | 186 | 150 | 7837 |
| 31 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта» (Шенкурский район) | 482 | 450 | 12462 |
| 32 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч» | 503 | 500 | 78413 |
| 33 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр» | 542 | 500 | 91940 |
| 34 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» | 518 | 500 | 93916 |

| № | Наименование организации | Фактическое количество респондентов | Минимальное необходимое количество анкет * | Количество получателей услуг |
|---|---|---|---|---|
| 35 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный» | 504 | 500 | 77829 |
| 36 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры» | 518 | 500 | 70410 |
| 37 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Исакогорско-Цигломенский культурный центр» | 547 | 500 | 60234 |
| 38 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» | 543 | 500 | 603118 |
| 39 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса» | 600 | 500 | 90837 |
| 40 | Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система» | 510 | 500 | 66633 |
| 41 | Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр» | 548 | 500 | 71155 |
| 42 | Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина» | 465 | 450 | 21933 |
| 43 | Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей» | 456 | 450 | 12140 |
| 44 | Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас» | 459 | 450 | 28123 |
| 45 | Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система» | 528 | 500 | 202302 |
| 46 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр» | 454 | 450 | 33319 |
| 47 | Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий» (город Северодвинск) | 527 | 450 | 36152 |
| 48 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей» | 466 | 450 | 41206 |
| 49 | Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система» (город Северодвинск) | 600 | 500 | 280903 |
| 50 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)» | 503 | 450 | 29673 |
| | **Всего:** | **22644** | **-** | **3802015** |

* Согласно Распоряжению Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры", объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры рекомендуется формировать для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет.

*Таблица 1.2 Расчёт необходимого количества анкет для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг по организации в сфере культуры*

| N | Количество получателей услуг | Количество анкет |
|---|---|---|
| I | менее 1 000 человек | не менее 50 и не более 600 ** |
| II | от 1 000 до 5 000 человек | не менее 100 и не более 600 |
| III | от 5 000 до 12 000 человек | не менее 150 и не более 600 |
| IV | от 12 000 до 50 000 человек | не менее 450 и не более 600 |
| V | более 50 000 человек | не менее 500 и не более 600 |

** Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом Минтруда России N 675н.

## 2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Для анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами организаций культуры Архангельской области использован инструментарий, рекомендованный Министерством культуры Российской Федерации (таблица 2).

*Таблица 2. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах*

| **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. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | + | + |
| 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес 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)) | **X** | + |
| 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 | + | + |
| 6. Режим, график работы организации культуры | + | + |
| **II. Информация о деятельности организации культуры** | | |
| 7. Виды предоставляемых услуг организацией 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)* | + * | + * |

| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
|---|---|---|
| 9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | **X** | + |
| 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | **X** | + |
| 11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | + | + |
| 12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответсвии 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) | + | + |
| **Всего** | **10 (8 *)** | **13 (11 *)** |

**Условные обозначения:**

**+** – информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

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

* При отсутствии платных услуг размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации **$И_{норм}$** уменьшается.

## 3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Архангельской области

Необходимость анализа критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

### Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1.** Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Таблица 2).

Показатель 1.1 представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1 определяется как среднее арифметическое значение индикаторов 1.1.1 и 1.1.2.

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Показатель 1.2 представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг. Индикатор представлен 4 позициями оценивания:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Значение показателя 1.2 равно значению индикатора 1.2.1.

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 1.3 представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении о организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3 определяется как среднее арифметическое значение индикаторов 1.3.1 и 1.3.2.

**Значение критерия 1** «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$К^1 = (0,3 \text{ x } П_{1.1} + 0,3 \text{ x } П_{1.2} + 0,4 \text{ x } П_{1.3})$$

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», наибольший результат *99,6 балла* набрало муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система» (город Северодвинск). Второе место заняло муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» (город Архангельск), набравшее *98,8 балла*. Третьего места достигли две организации: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) и муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий» (город Северодвинск) (*98,4 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *91,79 балла*.

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Архангельской области, представлен в таблице 3.1.

*Таблица 3.1 Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»*

| Наименование учреждения | Показатели | | | Итого по крит. 1 | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1.1. | 1.2. | 1.3. | | |
| **Средний балл** | **89,82** | **85** | **98,36** | **91,79** | **-** |
| 49. Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система» (город Северодвинск) | 100 | 100 | 99 | 99,6 | 1 |
| 34. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» (город Архангельск) | 100 | 100 | 97 | 98,8 | 2 |
| 15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) | 96 | 100 | 99 | 98,4 | 3 |
| 47. Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий» (город Северодвинск) | 96 | 100 | 99 | 98,4 | |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система» (Вилегодский район) | 100 | 90 | 100 | 97 | 4 |
| 35. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный» (город Архангельск) | 100 | 90 | 100 | 97 | |
| 9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей» (Ленский район) | 91 | 100 | 99 | 96,9 | 5 |
| 40. Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система» (город Коряжма) | 91 | 100 | 99 | 96,9 | |
| 41. Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр» (город Коряжма) | 91 | 100 | 99 | 96,9 | |
| 12. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское» (Ленский район) | 90 | 100 | 98 | 96,2 | 6 |
| 33. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр» (город Архангельск) | 100 | 90 | 98 | 96,2 | |
| 36. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры» (город Архангельск) | 90 | 100 | 98 | 96,2 | |
| 37. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Исакогорско-Цигломенский культурный центр» (город Архангельск) | 96 | 90 | 100 | 95,8 | 7 |
| 14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское» (Пинежский район) | 87 | 100 | 99 | 95,7 | 8 |
| 31. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта» (Шенкурский район) | 87 | 100 | 99 | 95,7 | |
| 11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» (Ленский район) | 96 | 90 | 99 | 95,4 | 9 |
| 32. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч» (город Архангельск) | 96 | 90 | 99 | 95,4 | |
| 38. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» (город Архангельск) | 96 | 90 | 99 | 95,4 | |
| 43. Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей» (город Котлас) | 100 | 90 | 96 | 95,4 | |

| Наименование учреждения | Показатели | | | Итого по крит. 1 | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1.1. | 1.2. | 1.3. | | |
| 45. Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система» (город Новодвинск) | 96 | 90 | 99 | 95,4 | |
| 22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека» (Устьянский район) | 91 | 90 | 100 | 94,3 | 10 |
| 27. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» (Холмогорский район) | 87 | 100 | 95 | 94,1 | 11 |
| 30. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей» (Шенкурский район) | 83 | 100 | 98 | 94,1 | |
| 44. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас» (город Котлас) | 83 | 100 | 98 | 94,1 | |
| 7. Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района» (Котласский район) | 91 | 90 | 99 | 93,9 | 12 |
| 13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) | 91 | 90 | 99 | 93,9 | |
| 16. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района» (Приморский район) | 91 | 90 | 99 | 93,9 | |
| 19. Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья» (Приморский район) | 96 | 90 | 95 | 93,8 | 13 |
| 50. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)» (город Северодвинск) | 90 | 90 | 99 | 93,6 | 14 |
| 29. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система» (Шенкурский район) | 91 | 90 | 98 | 93,5 | 15 |
| 25. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества» (Устьянский район) | 87 | 90 | 100 | 93,1 | 16 |
| 39. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса» (город Архангельск) | 87 | 90 | 100 | 93,1 | |
| 18. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха» (Приморский район) | 86 | 90 | 100 | 92,8 | 17 |
| 8. Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр» (Котласский район) | 87 | 90 | 99 | 92,7 | 18 |
| 48. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей» (город Северодвинск) | 87 | 90 | 99 | 92,7 | |
| 4. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей» (Вилегодский район) | 83 | 90 | 99 | 91,5 | 19 |
| 23. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны» (Устьянский район) | 83 | 90 | 97 | 90,7 | 20 |

| Наименование учреждения | Показатели | | | Итого по крит. 1 | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1.1. | 1.2. | 1.3. | | |
| 6. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей» (Виноградовский район) | 72 | 90 | 99 | 88,2 | 21 |
| 21. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей» (Устьянский район) | 100 | 60 | 99 | 87,6 | 22 |
| 46. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр» (город Северодвинск) | 100 | 60 | 99 | 87,6 | |
| 10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма» (Ленский район) | 96 | 60 | 99 | 86,4 | 23 |
| 17. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района» (Приморский район) | 94 | 60 | 99 | 85,8 | 24 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» (Вельский район) | 96 | 60 | 97 | 85,6 | 25 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система» (Вельский район) | 91 | 60 | 100 | 85,3 | 26 |
| 24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Октябрьский центральный дом культуры" (Устьянский район) | 71 | 90 | 87 | 83,1 | 27 |
| 26. Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» (Холмогорский район) | 87 | 60 | 97 | 82,9 | 28 |
| 5. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система» (Виноградовский район) | 82 | 60 | 99 | 82,2 | 29 |
| 20. Муниципальное бюджетное учреждение Культурный Центр «Катунино» (Приморский район) | 80 | 60 | 100 | 82 | 30 |
| 28. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» (Холмогорский район) | 79 | 60 | 96 | 80,1 | 31 |
| 42. Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина» (город Коряжма) | 50 | 0 | 98 | 54,2 | 32 |

**Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг**

Критерий представлен следующими показателями:

**Показатель 2.1.** Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1 представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг. Индикатор представлен 6 позициями оценивания:

– комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью;

– наличие и понятность навигации внутри организации;

– доступность питьевой воды;

– наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

– санитарное состояние помещений организации;

– доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1 равно значению индикатора 2.1.1.

**Показатель 2.2.** Время ожидания предоставления услуги.

В сфере культуры показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен.** При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя 2.2, которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3):

$$П_{2.2} = (П_{2.1} + П_{2.3}) / 2$$

**Показатель 2.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 2.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг.

Значение показателя 2.3 равно значению индикатора 2.3.1.

**Значение критерия 2** «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$К^2 = (0{,}3 \text{ x } П_{2.1} + 0{,}4 \text{ x } П_{2.2} + 0{,}3 \text{ x } П_{2.3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерий «Комфортность условий предоставления услуг» не установлен**. При расчёте итогового показателя

оценки по организации данного вида критерий 2 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$К^2 = (К^1 + К^3) / 2$$

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг», наибольший результат *99,3 балла* набрали 21 организация.

Среднее значение по данному критерию составляет *97,98 балла* (без учета театрально-зрелищных и концертных организаций).

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Архангельской области, за исключением театрально-зрелищных и концертных организаций, представлен в таблице 3.2.

*Таблица 3.2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»*

| **Наименование учреждения** | **Показатели** | | **Итого по крит. 2** | **Рейтинг** |
|---|---|---|---|---|
| | **2.1.** | **2.3.** | | |
| **Средний балл** | **99,59** | **96,63** | **97,98** | **-** |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система» (Вельский район) | 100 | 99 | 99,3 | 1 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система» (Вилегодский район) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 4. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей» (Вилегодский район) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 5. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система» (Виноградовский район) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» (Ленский район) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское» (Пинежский район) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 18. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха» (Приморский район) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 20. Муниципальное бюджетное учреждение Культурный Центр «Катунино» (Приморский район) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 21. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей» (Устьянский район) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 25. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества» (Устьянский район) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 31. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта» (Шенкурский район) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 34. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» (город Архангельск) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 35. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный» (город Архангельск) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 37. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Исакогорско-Цигломенский культурный центр» (город Архангельск) | 100 | 99 | 99,3 | |

| Наименование учреждения | Показатели | | Итого по крит. 2 | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|
| | 2.1. | 2.3. | | |
| 38. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» (город Архангельск) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 40. Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система» (город Коряжма) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 41. Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр» (город Коряжма) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 45. Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система» (город Новодвинск) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 47. Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий» (город Северодвинск) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 48. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей» (город Северодвинск) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 50. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)» (город Северодвинск) | 100 | 99 | 99,3 | |
| 8. Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр» (Котласский район) | 100 | 98 | 99 | |
| 10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма» (Ленский район) | 100 | 98 | 99 | |
| 12. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское» (Ленский район) | 100 | 98 | 99 | |
| 16. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района» (Приморский район) | 100 | 98 | 99 | 2 |
| 17. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района» (Приморский район) | 100 | 98 | 99 | |
| 22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека» (Устьянский район) | 100 | 98 | 99 | |
| 32. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч» (город Архангельск) | 100 | 98 | 99 | |
| 7. Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района» (Котласский район) | 100 | 97 | 98,3 | |
| 13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) | 100 | 97 | 98,3 | |
| 15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) | 100 | 97 | 98,3 | 3 |
| 39. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса» (город Архангельск) | 100 | 97 | 98,3 | |
| 49. Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система» (город Северодвинск) | 100 | 97 | 98,3 | |
| 9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей» (Ленский район) | 100 | 96 | 98 | 4 |

| Наименование учреждения | Показатели | | Итого по крит. 2 | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|
| | 2.1. | 2.3. | | |
| 30. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей» (Шенкурский район) | 100 | 96 | 98 | |
| 36. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры» (город Архангельск) | 100 | 96 | 98 | |
| 26. Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» (Холмогорский район) | 100 | 95 | 97,3 | 5 |
| 28. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» (Холмогорский район) | 100 | 95 | 97,3 | |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» (Вельский район) | 100 | 94 | 97 | 6 |
| 19. Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья» (Приморский район) | 100 | 94 | 97 | |
| 29. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система» (Шенкурский район) | 100 | 94 | 97 | |
| 42. Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина» (город Коряжма) | 100 | 94 | 97 | |
| 6. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей» (Виноградовский район) | 100 | 93 | 96,3 | 7 |
| 33. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр» (город Архангельск) | 100 | 93 | 96,3 | |
| 43. Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей» (город Котлас) | 100 | 93 | 96,3 | |
| 44. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас» (город Котлас) | 100 | 92 | 96 | 8 |
| 23. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны» (Устьянский район) | 100 | 90 | 95 | 9 |
| 27. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» (Холмогорский район) | 100 | 89 | 94,3 | 10 |
| 24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Октябрьский центральный дом культуры" (Устьянский район) | 80 | 81 | 80,3 | 11 |

**Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1.** Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Показатель 3.1 представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов. Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

– наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

– наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

– наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

– наличие сменных кресел-колясок;

– наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Значение показателя 3.1 равно значению индикатора 3.1.1.

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Показатель 3.2 представлен 1 индикатором:

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Индикатор представлен 6 позициями оценивания:

– дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

– дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

– возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

– наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

– помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;

– наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя 3.2 равно значению индикатора 3.2.1.

**Показатель 3.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Показатель 3.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3 равно значению индикатора 3.3.1.

Значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$К^3 = (0,3 \text{ x } П_{3.1} + 0,4 \text{ x } П_{3.2} + 0,3 \text{ x } П_{3.3})$$

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», наибольший результат *91 балл* набрало муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» (Ленский район). Второе место заняло муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района» (Приморский район), набравшее *90,4 балла*. Третьего места достигло муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» (город Архангельск) (*88 баллов*).

Среднее значение по данному критерию составляет *66,02 балла*.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Архангельской области, представлен в таблице 3.3.

*Таблица 3.3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»*

| **Наименование учреждения** | **Показатели** | | | **Итого по крит. 3** | **Рейтинг** |
|---|---|---|---|---|---|
| | **3.1.** | **3.2.** | **3.3.** | | |
| **Средний балл** | **48,8** | **59,2** | **92,32** | **66,02** | **-** |
| 11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» (Ленский район) | 80 | 100 | 90 | 91 | 1 |
| 16. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района» (Приморский район) | 80 | 100 | 88 | 90,4 | 2 |
| 38. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» (город Архангельск) | 60 | 100 | 100 | 88 | 3 |
| 48. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей» (город Северодвинск) | 60 | 100 | 98 | 87,4 | 4 |
| 40. Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система» (город Коряжма) | 60 | 100 | 97 | 87,1 | 5 |
| 34. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» (город Архангельск) | 60 | 100 | 95 | 86,5 | 6 |
| 13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) | 80 | 80 | 100 | 86 | 7 |
| 33. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр» (город Архангельск) | 80 | 80 | 100 | 86 | |

| Наименование учреждения | Показатели | | | Итого по крит. 3 | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|
| | 3.1. | 3.2. | 3.3. | | |
| 4. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей» (Вилегодский район) | 100 | 60 | 100 | 84 | 8 |
| 46. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр» (город Северодвинск) | 100 | 60 | 92 | 81,6 | 9 |
| 10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма» (Ленский район) | 40 | 100 | 97 | 81,1 | 10 |
| 35. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный» (город Архангельск) | 60 | 80 | 96 | 78,8 | 11 |
| 20. Муниципальное бюджетное учреждение Культурный Центр «Катунино» (Приморский район) | 80 | 60 | 100 | 78 | 12 |
| 7. Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района» (Котласский район) | 80 | 80 | 72 | 77,6 | 13 |
| 31. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта» (Шенкурский район) | 40 | 80 | 97 | 73,1 | 14 |
| 44. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас» (город Котлас) | 100 | 40 | 89 | 72,7 | 15 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система» (Вилегодский район) | 60 | 60 | 100 | 72 | 16 |
| 15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) | 60 | 60 | 100 | 72 | |
| 32. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч» (город Архангельск) | 60 | 60 | 100 | 72 | |
| 42. Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина» (город Коряжма) | 40 | 80 | 90 | 71 | 17 |
| 49. Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система» (город Северодвинск) | 60 | 60 | 94 | 70,2 | 18 |
| 50. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)» (город Северодвинск) | 80 | 40 | 100 | 70 | 19 |
| 25. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества» (Устьянский район) | 40 | 60 | 100 | 66 | 20 |
| 26. Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» (Холмогорский район) | 40 | 60 | 100 | 66 | |
| 36. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры» (город Архангельск) | 40 | 60 | 100 | 66 | |
| 39. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса» (город Архангельск) | 20 | 80 | 93 | 65,9 | 21 |
| 22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека» (Устьянский район) | 40 | 60 | 98 | 65,4 | 22 |

| Наименование учреждения | Показатели | | | Итого по крит. 3 | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|
| | 3.1. | 3.2. | 3.3. | | |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система» (Вельский район) | 40 | 60 | 96 | 64,8 | 23 |
| 8. Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр» (Котласский район) | 40 | 60 | 91 | 63,3 | 24 |
| 23. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны» (Устьянский район) | 20 | 80 | 83 | 62,9 | 25 |
| 9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей» (Ленский район) | 40 | 60 | 87 | 62,1 | 26 |
| 47. Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий» (город Северодвинск) | 80 | 20 | 97 | 61,1 | 27 |
| 45. Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система» (город Новодвинск) | 40 | 60 | 83 | 60,9 | 28 |
| 27. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» (Холмогорский район) | 60 | 40 | 89 | 60,7 | 29 |
| 17. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района» (Приморский район) | 60 | 40 | 83 | 58,9 | 30 |
| 24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Октябрьский центральный дом культуры" (Устьянский район) | 60 | 40 | 81 | 58,3 | 31 |
| 12. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское» (Ленский район) | 40 | 40 | 100 | 58 | 32 |
| 30. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей» (Шенкурский район) | 20 | 60 | 90 | 57 | 33 |
| 41. Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр» (город Коряжма) | 80 | 20 | 83 | 56,9 | 34 |
| 43. Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей» (город Котлас) | 0 | 60 | 91 | 51,3 | 35 |
| 29. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система» (Шенкурский район) | 0 | 60 | 89 | 50,7 | 36 |
| 37. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Исакогорско-Цигломенский культурный центр» (город Архангельск) | 20 | 40 | 95 | 50,5 | 37 |
| 14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское» (Пинежский район) | 20 | 40 | 94 | 50,2 | 38 |
| 21. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей» (Устьянский район) | 40 | 20 | 100 | 50 | 39 |
| 19. Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья» (Приморский район) | 0 | 60 | 80 | 48 | 40 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» (Вельский район) | 40 | 20 | 79 | 43,7 | 41 |
| 5. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система» (Виноградовский район) | 20 | 40 | 70 | 43 | 42 |
| 18. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха» (Приморский район) | 20 | 20 | 95 | 42,5 | 43 |

| Наименование учреждения | Показатели | | | Итого по крит. 3 | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|
| | 3.1. | 3.2. | 3.3. | | |
| 6. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей» (Виноградовский район) | 0 | 20 | 78 | 31,4 | 44 |
| 28. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» (Холмогорский район) | 0 | 0 | 96 | 28,8 | 45 |

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.1 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Значение показателя 4.1 равно значению индикатора 4.1.1.

**Показатель 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).

Показатель 4.2 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2 равно значению индикатора 4.2.1.

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3 равно значению индикатора 4.3.1.

**Значение критерия 4** «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$К^4 = (0,4 \text{ x } П_{4.1} + 0,4 \text{ x } П_{4.2} + 0,2 \text{ x } П_{4.3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию

произведений литературы и искусства, **критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» не установлен**. При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерий 4 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$К^4 = (К^1 + К^3) / 2$$

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали 6 организаций.

Среднее значение по данному критерию составляет *98,8 балла* (без учета театрально-зрелищных и концертных организаций).

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Архангельской области, за исключением театрально-зрелищных и концертных организаций, представлен в таблице 3.4.

*Таблица 3.4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»*

| Наименование учреждения | Показатели | | | Итого по крит. 4 | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|
| | 4.1. | 4.2. | 4.3. | | |
| **Средний балл** | **98,67** | **98,96** | **98,73** | **98,8** | **-** |
| 8. Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр» (Котласский район) | 100 | 100 | 100 | 100 | 1 |
| 12. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское» (Ленский район) | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| 14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское» (Пинежский район) | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| 35. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный» (город Архангельск) | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| 38. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» (город Архангельск) | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| 39. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса» (город Архангельск) | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система» (Вилегодский район) | 100 | 100 | 99 | 99,8 | 2 |
| 5. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система» (Виноградовский район) | 100 | 100 | 99 | 99,8 | |
| 18. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха» (Приморский район) | 100 | 100 | 99 | 99,8 | |

| Наименование учреждения | Показатели | | | Итого по крит. 4 | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|
| | 4.1. | 4.2. | 4.3. | | |
| 25. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества» (Устьянский район) | 100 | 100 | 99 | 99,8 | |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система» (Вельский район) | 99 | 100 | 100 | 99,6 | 3 |
| 6. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей» (Виноградовский район) | 99 | 100 | 100 | 99,6 | |
| 17. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района» (Приморский район) | 100 | 100 | 98 | 99,6 | |
| 20. Муниципальное бюджетное учреждение Культурный Центр «Катунино» (Приморский район) | 100 | 99 | 100 | 99,6 | |
| 40. Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система» (город Коряжма) | 99 | 100 | 100 | 99,6 | |
| 41. Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр» (город Коряжма) | 99 | 100 | 100 | 99,6 | |
| 47. Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий» (город Северодвинск) | 100 | 99 | 100 | 99,6 | |
| 48. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей» (город Северодвинск) | 99 | 100 | 100 | 99,6 | |
| 10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма» (Ленский район) | 99 | 100 | 99 | 99,4 | 4 |
| 22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека» (Устьянский район) | 100 | 99 | 99 | 99,4 | |
| 34. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» (город Архангельск) | 99 | 100 | 99 | 99,4 | |
| 36. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры» (город Архангельск) | 99 | 100 | 99 | 99,4 | |
| 37. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Исакогорско-Цигломенский культурный центр» (город Архангельск) | 100 | 99 | 99 | 99,4 | |
| 49. Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система» (город Северодвинск) | 99 | 100 | 99 | 99,4 | |
| 50. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)» (город Северодвинск) | 99 | 100 | 99 | 99,4 | |
| 11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» (Ленский район) | 99 | 99 | 100 | 99,2 | 5 |
| 31. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта» (Шенкурский район) | 99 | 99 | 100 | 99,2 | |
| 32. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч» (город Архангельск) | 99 | 99 | 100 | 99,2 | |
| 44. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас» (город Котлас) | 98 | 100 | 100 | 99,2 | |
| 7. Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района» (Котласский район) | 99 | 99 | 99 | 99 | 6 |

| Наименование учреждения | Показатели | | | Итого по крит. 4 | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|
| | 4.1. | 4.2. | 4.3. | | |
| 13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 16. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района» (Приморский район) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 21. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей» (Устьянский район) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 29. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система» (Шенкурский район) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 33. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр» (город Архангельск) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 43. Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей» (город Котлас) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 45. Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система» (город Новодвинск) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 26. Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» (Холмогорский район) | 99 | 99 | 98 | 98,8 | |
| 28. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» (Холмогорский район) | 99 | 99 | 98 | 98,8 | 7 |
| 30. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей» (Шенкурский район) | 99 | 99 | 98 | 98,8 | |
| 4. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей» (Вилегодский район) | 97 | 100 | 97 | 98,2 | 8 |
| 9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей» (Ленский район) | 97 | 99 | 98 | 98 | |
| 42. Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина» (город Коряжма) | 98 | 98 | 98 | 98 | 9 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» (Вельский район) | 97 | 97 | 98 | 97,2 | 10 |
| 23. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны» (Устьянский район) | 97 | 98 | 96 | 97,2 | |
| 19. Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья» (Приморский район) | 98 | 95 | 96 | 96,4 | 11 |
| 27. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» (Холмогорский район) | 90 | 91 | 93 | 91 | 12 |
| 24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Октябрьский центральный дом культуры" (Устьянский район) | 88 | 90 | 90 | 89,2 | 13 |

**Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1.** Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.1 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Значение показателя 5.1 равно значению индикатора 5.1.1.

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.2 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг организационными условиями предоставления услуг, например:

– наличием и понятностью навигации внутри организации;

– удобством графика работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее).

Значение показателя 5.2 равно значению индикатора 5.2.1.

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

Значение показателя 5.3 равно значению индикатора 5.3.1.

**Значение критерия 5** «Удовлетворенность условиями оказания услуг» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$К^5 = (0{,}3 \text{ x } П_{5.1} + 0{,}2 \text{ x } П_{5.2} + 0{,}5 \text{ x } П_{5.3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен**. При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерий 5 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$К^5 = (К^1 + К^3) / 2$$

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали две организации: муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система» (Вилегодский район) и муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» (Ленский район). Второе место заняли две организации: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества» (Устьянский район) и муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный» (город Архангельск), набравшие по *99,8 балла*. Третьего места достигло муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» (город Архангельск) (*99,6 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *98,3 балла* (без учета театрально-зрелищных и концертных организаций).

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Архангельской области, за исключением театрально-зрелищных и концертных организаций, представлен в таблице 3.5.

*Таблица 3.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

| **Наименование учреждения** | **Показатели** | | | **Итого по крит. 5** | **Рейтинг** |
|---|---|---|---|---|---|
| | **5.1.** | **5.2.** | **5.3.** | | |
| **Средний балл** | **98,35** | **97,61** | **98,55** | **98,3** | **-** |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система» (Вилегодский район) | 100 | 100 | 100 | 100 | 1 |
| 11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» (Ленский район) | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| 25. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества» (Устьянский район) | 100 | 99 | 100 | 99,8 | 2 |
| 35. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный» (город Архангельск) | 100 | 99 | 100 | 99,8 | |
| 38. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» (город Архангельск) | 100 | 98 | 100 | 99,6 | 3 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система» (Вельский район) | 99 | 99 | 100 | 99,5 | 4 |
| 14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское» (Пинежский район) | 100 | 100 | 99 | 99,5 | |
| 32. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч» (город Архангельск) | 100 | 100 | 99 | 99,5 | |
| 34. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» (город Архангельск) | 99 | 99 | 100 | 99,5 | |
| 36. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры» (город Архангельск) | 99 | 99 | 100 | 99,5 | |

| Наименование учреждения | Показатели | | | Итого по крит. 5 | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5.1. | 5.2. | 5.3. | | |
| 37. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Исакогорско-Цигломенский культурный центр» (город Архангельск) | 100 | 100 | 99 | 99,5 | |
| 39. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса» (город Архангельск) | 99 | 99 | 100 | 99,5 | |
| 40. Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система» (город Коряжма) | 99 | 99 | 100 | 99,5 | |
| 48. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей» (город Северодвинск) | 99 | 99 | 100 | 99,5 | |
| 17. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района» (Приморский район) | 99 | 98 | 100 | 99,3 | |
| 22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека» (Устьянский район) | 100 | 99 | 99 | 99,3 | 5 |
| 47. Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий» (город Северодвинск) | 100 | 99 | 99 | 99,3 | |
| 41. Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр» (город Коряжма) | 99 | 100 | 99 | 99,2 | 6 |
| 10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма» (Ленский район) | 100 | 98 | 99 | 99,1 | 7 |
| 5. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система» (Виноградовский район) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 8. Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр» (Котласский район) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) | 99 | 99 | 99 | 99 | 8 |
| 20. Муниципальное бюджетное учреждение Культурный Центр «Катунино» (Приморский район) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 21. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей» (Устьянский район) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 31. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта» (Шенкурский район) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 50. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)» (город Северодвинск) | 99 | 99 | 99 | 99 | |
| 16. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района» (Приморский район) | 99 | 98 | 99 | 98,8 | |
| 33. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр» (город Архангельск) | 99 | 98 | 99 | 98,8 | 9 |
| 45. Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система» (город Новодвинск) | 99 | 98 | 99 | 98,8 | |

| Наименование учреждения | Показатели | | | Итого по крит. 5 | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5.1. | 5.2. | 5.3. | | |
| 28. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» (Холмогорский район) | 100 | 96 | 99 | 98,7 | 10 |
| 4. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей» (Вилегодский район) | 99 | 97 | 99 | 98,6 | 11 |
| 18. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха» (Приморский район) | 99 | 97 | 99 | 98,6 | |
| 42. Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина» (город Коряжма) | 98 | 98 | 99 | 98,5 | 12 |
| 12. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское» (Ленский район) | 98 | 100 | 98 | 98,4 | 13 |
| 9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей» (Ленский район) | 98 | 97 | 99 | 98,3 | 14 |
| 49. Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система» (город Северодвинск) | 99 | 95 | 99 | 98,2 | 15 |
| 7. Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района» (Котласский район) | 98 | 96 | 99 | 98,1 | 16 |
| 29. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система» (Шенкурский район) | 98 | 96 | 99 | 98,1 | |
| 30. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей» (Шенкурский район) | 99 | 97 | 98 | 98,1 | |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» (Вельский район) | 98 | 98 | 98 | 98 | 17 |
| 26. Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» (Холмогорский район) | 99 | 95 | 98 | 97,7 | 18 |
| 6. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей» (Виноградовский район) | 97 | 94 | 99 | 97,4 | 19 |
| 23. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны» (Устьянский район) | 97 | 96 | 97 | 96,8 | 20 |
| 44. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас» (город Котлас) | 96 | 97 | 96 | 96,2 | 21 |
| 19. Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья» (Приморский район) | 95 | 93 | 95 | 94,6 | 22 |
| 24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Октябрьский центральный дом культуры" (Устьянский район) | 91 | 91 | 94 | 92,5 | 23 |
| 43. Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей» (город Котлас) | 90 | 90 | 91 | 90,5 | 24 |
| 27. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» (Холмогорский район) | 89 | 90 | 91 | 90,2 | 25 |

## 4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Архангельской области. Рейтинг организаций

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций культуры на территории Архангельской области, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано для каждой организации значение итогового показателя, по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, как среднее арифметическое значение критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг:

$$S_n = (K^1_n + K^2_n + K^3_n + K^4_n + K^5_n) / 5$$

Наибольшее количество баллов получило муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» (Ленский район) – *96,98 балла*. На втором месте – муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» (город Архангельск) – *96,7 балла*. На третьем месте – муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система» (город Коряжма) – *96,48 балла*.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Архангельской области рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых показателей всех организаций культуры, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и составляет *90,41 балла*.

$$S_k = \sum S_n / N$$

Итоговый рейтинг по итоговому показателю по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области представлен в таблице 4.

*Таблица 4. Итоговый рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории Архангельской области*

| Наименование учреждения | Критерии | | | | | Итоговый показатель | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1. Открытость и доступность информации | 2. Комфортность условий доставления услуг | 3. Доступность услуг для инвалидов | 4. Доброжелательность, вежливость работников | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | |
| **Средний балл** | **91,79** | **97,98** | **66,02** | **98,8** | **98,3** | **90,41** | **-** |
| 11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» (Ленский район) | 95,4 | 99,3 | 91 | 99,2 | 100 | 96,98 | 1 |
| 34. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» (город Архангельск) | 98,8 | 99,3 | 86,5 | 99,4 | 99,5 | 96,7 | 2 |
| 40. Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система» (город Коряжма) | 96,9 | 99,3 | 87,1 | 99,6 | 99,5 | 96,48 | 3 |
| 38. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» (город Архангельск) | 95,4 | 99,3 | 88 | 100 | 99,6 | 96,46 | 4 |
| 16. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района» (Приморский район) | 93,9 | 99 | 90,4 | 99 | 98,8 | 96,22 | 5 |
| 48. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей» (город Северодвинск) | 92,7 | 99,3 | 87,4 | 99,6 | 99,5 | 95,7 | 6 |
| 33. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр» (город Архангельск) | 96,2 | 96,3 | 86 | 99 | 98,8 | 95,26 | 7 |
| 13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) | 93,9 | 98,3 | 86 | 99 | 99 | 95,24 | 8 |
| 35. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный» (город Архангельск) | 97 | 99,3 | 78,8 | 100 | 99,8 | 94,98 | 9 |
| 4. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей» (Вилегодский район) | 91,5 | 99,3 | 84 | 98,2 | 98,6 | 94,32 | 10 |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система» (Вилегодский район) | 97 | 99,3 | 72 | 99,8 | 100 | 93,62 | 11 |
| 7. Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района» (Котласский район) | 93,9 | 98,3 | 77,6 | 99 | 98,1 | 93,38 | 12 |

| Наименование учреждения | Критерии | | | | | Итоговый показатель | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1. Открытость и доступность информации | 2. Комфортность условий доставления услуг | 3. Доступность услуг для инвалидов | 4. Доброжелательность, вежливость работников | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | |
| 15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) | 98,4 | 98,3 | 72 | 99 | 99 | 93,34 | 13 |
| 31. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта» (Шенкурский район) | 95,7 | 99,3 | 73,1 | 99,2 | 99 | 93,26 | 14 |
| 49. Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система» (город Северодвинск) | 99,6 | 98,3 | 70,2 | 99,4 | 98,2 | 93,14 | 15 |
| 32. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч» (город Архангельск) | 95,4 | 99 | 72 | 99,2 | 99,5 | 93,02 | 16 |
| 10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма» (Ленский район) | 86,4 | 99 | 81,1 | 99,4 | 99,1 | 93 | 17 |
| 50. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)» (город Северодвинск) | 93,6 | 99,3 | 70 | 99,4 | 99 | 92,26 | 18 |
| 36. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры» (город Архангельск) | 96,2 | 98 | 66 | 99,4 | 99,5 | 91,82 | 19 |
| 44. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас» (город Котлас) | 94,1 | 96 | 72,7 | 99,2 | 96,2 | 91,64 | 20 |
| 25. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества» (Устьянский район) | 93,1 | 99,3 | 66 | 99,8 | 99,8 | 91,6 | 21 |
| 20. Муниципальное бюджетное учреждение Культурный Центр «Катунино» (Приморский район) | 82 | 99,3 | 78 | 99,6 | 99 | 91,58 | 22 |
| 47. Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий» (город Северодвинск) | 98,4 | 99,3 | 61,1 | 99,6 | 99,3 | 91,54 | 23 |
| 22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека» (Устьянский район) | 94,3 | 99 | 65,4 | 99,4 | 99,3 | 91,48 | 24 |
| 39. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса» (город Архангельск) | 93,1 | 98,3 | 65,9 | 100 | 99,5 | 91,36 | 25 |
| 8. Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр» (Котласский район) | 92,7 | 99 | 63,3 | 100 | 99 | 90,8 | 26 |
| 45. Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система» (город Новодвинск) | 95,4 | 99,3 | 60,9 | 99 | 98,8 | 90,68 | 27 |

| Наименование учреждения | Критерии | | | | | Итоговый показатель | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1. Открытость и доступность информации | 2. Комфортность условий доставления услуг | 3. Доступность услуг для инвалидов | 4. Доброжелательность, вежливость работников | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | |
| 9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей» (Ленский район) | 96,9 | 98 | 62,1 | 98 | 98,3 | 90,66 | 28 |
| 41. Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр» (город Коряжма) | 96,9 | 99,3 | 56,9 | 99,6 | 99,2 | 90,38 | 29 |
| 12. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское» (Ленский район) | 96,2 | 99 | 58 | 100 | 98,4 | 90,32 | 30 |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система» (Вельский район) | 85,3 | 99,3 | 64,8 | 99,6 | 99,5 | 89,7 | 31 |
| 30. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей» (Шенкурский район) | 94,1 | 98 | 57 | 98,8 | 98,1 | 89,2 | 32 |
| 14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское» (Пинежский район) | 95,7 | 99,3 | 50,2 | 100 | 99,5 | 88,94 | 33 |
| 37. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Исакогорско-Цигломенский культурный центр» (город Архангельск) | 95,8 | 99,3 | 50,5 | 99,4 | 99,5 | 88,9 | 34 |
| 26. Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» (Холмогорский район) | 82,9 | 97,3 | 66 | 98,8 | 97,7 | 88,54 | 35 |
| 17. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района» (Приморский район) | 85,8 | 99 | 58,9 | 99,6 | 99,3 | 88,52 | 36 |
| 23. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны» (Устьянский район) | 90,7 | 95 | 62,9 | 97,2 | 96,8 | 88,52 | |
| 29. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система» (Шенкурский район) | 93,5 | 97 | 50,7 | 99 | 98,1 | 87,66 | 37 |
| 21. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей» (Устьянский район) | 87,6 | 99,3 | 50 | 99 | 99 | 86,98 | 38 |
| 18. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха» (Приморский район) | 92,8 | 99,3 | 42,5 | 99,8 | 98,6 | 86,6 | 39 |
| 43. Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей» (город Котлас) | 95,4 | 96,3 | 51,3 | 99 | 90,5 | 86,5 | 40 |
| 27. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» (Холмогорский район) | 94,1 | 94,3 | 60,7 | 91 | 90,2 | 86,06 | 41 |
| 19. Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья» (Приморский район) | 93,8 | 97 | 48 | 96,4 | 94,6 | 85,96 | 42 |

| Наименование учреждения | Критерии | | | | | Итоговый показатель | Рейтинг |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1. Открытость и доступность информации | 2. Комфортность условий доставления услуг | 3. Доступность услуг для инвалидов | 4. Доброжелательность, вежливость работников | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | |
| 5. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система» (Виноградовский район) | 82,2 | 99,3 | 43 | 99,8 | 99 | 84,66 | 43 |
| 46. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр» (город Северодвинск) | 87,6 | 84,6* | 81,6 | 84,6* | 84,6* | 84,6 | 44 |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» (Вельский район) | 85,6 | 97 | 43,7 | 97,2 | 98 | 84,3 | 45 |
| 42. Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина» (город Коряжма) | 54,2 | 97 | 71 | 98 | 98,5 | 83,74 | 46 |
| 6. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей» (Виноградовский район) | 88,2 | 96,3 | 31,4 | 99,6 | 97,4 | 82,58 | 47 |
| 28. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» (Холмогорский район) | 80,1 | 97,3 | 28,8 | 98,8 | 98,7 | 80,74 | 48 |
| 24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Октябрьский центральный дом культуры" (Устьянский район) | 83,1 | 80,3 | 58,3 | 89,2 | 92,5 | 80,68 | 49 |

* В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерии «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлены**. При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерии рассчитываются как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$К^{п} = (К^{1} + К^{3}) / 2$$

*Гистограмма 1. Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области (лучшие организации)*

## 5. Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг удовлетворены условиями оказания услуг организациями культуры на территории Архангельской области (средний балл итогового показателя по всем организациям – *90,41 балла*).

Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (*91,79 балла*);
- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (*97,98 балла*);
- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (*98,8 балла*);
- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (*98,3 балла*).

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (*66,02 балла*).

## 6. Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" и обновления информации об организации культуры, согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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".

3. Помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

4. В организациях культуры недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

## 7. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Основными направлениями улучшения показателей организаций культуры Архангельской области являются:

- совершенствование работы сайтов организаций культуры, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией в соответствии с правилами размещения на официальном сайте в сети "Интернет" и обновления информации об организации культуры, согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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";
- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты организаций культуры;
- повышение комфортности условий оказания услуг, в том числе получателей услуг с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- активизация взаимодействия с общественностью и формирование у получателей услуг привычки получения информации на сайтах и стендах организаций культуры;
- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг;

Организациям культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов организаций культуры, способствовать воспитанию информационной культуры.

**Приложение 1. Перечень организаций культуры Архангельской области для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2022 году**

| № п/п | Полное название организации | МО | Адрес организации | ФИО руководителя (доп. контакты отв. лица за проведение НОК) | Телефон | Эл. почта | Сайт |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» | Вельский район | 165150, Архангельская область, г. Вельск, ул. Дзержинского, д. 38 | Григорьев Владимир Владимирович | 8(81836) 6-01-61 | mbukrkc@yandex.ru | https://ркц-вельск.рф |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система» | Вельский район | 165150, Архангельская область, г. Вельск, ул. Фефилова, д. 2 | Поталюнас Елена Александровна | 8(81836) 62194 | vbs.direktor@yandex.ru | http://xn----btbabpublif8a2a6l.xn--p1ai/ |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система» | Вилегодский район | 165680, Архангельская область, Вилегодский район, с. Ильинско-Подомское, ул. Первомайская, д. 9 А | Патрушева Валентина Григорьевна | 8(81843) 41987 | cbs@viledlib.ru | https://vilcbs.arkh.muzkult.ru/ |
| 4 | Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей» | Вилегодский район | 165680, Архангельская область, Вилегодский район, с. Ильинско-Подомское, ул. Советская,25 | Климова Татьяна Валерьевна | 8(81843) 41380 | idk29@yandex.ruoxanishna@mail.ru | http://ркдц-виледь.рф/ |
| 5 | Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система» | Виноградовский район | 164570, Архангельская область, Виноградовский район, п.Березник, ул. Павлина Виноградова, д.81 | Мухорина Оксана Юрьевна | 8(81831) 21894 | 21148@mail.ru | http://vinlib.ru/ |
| 6 | Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей» | Виноградовский район | 164570, Архангельская область, Виноградовский район, п.Березник, ул. Павлина Виноградова, д.125 | Рудная Анастасия Евгеньевна | 8(81831) 21062 | muzeumvin@yandex.ru | https://vin-muzeum.arkh.muzkult.ru/ |
| 7 | Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района» | Котласский район | 165320 Архангельская область Котласский район ул. Северная д.100 | Швайко Елекна Николаевна | 8(81837) 25030 | direktor@libkr.rumetod4@libkr.ru | https://libkr.ru |

| № п/п | Полное название организации | МО | Адрес организации | ФИО руководителя (доп. контакты отв. лица за проведение НОК) | Телефон | Эл. почта | Сайт |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр» | Котласский район | 165330 Архангельская область, Котласский район, г. Сольвычегодск, ул. Ленина д. 23 | Симонова Елена Владимировна | 8(81837) 33046 | dom-kultur@mail.ru | http://dc-sol.arkh.muzkult.ru/pushkin_cart |
| 9 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей» | Ленский район | 165780, Архангельская обл., Ленский р-н, с.Яренск, ул.Набережная Подбельского, д.6 | Иванов Денис Владимирович | 8(81859) 5-21-96 | ykm29@yandex.ru | https://yarensk-museum.ru/ |
| 10 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма» | Ленский район | 165780, Архангельская обл., Ленский р-н, с.Яренск, ул.Володи Дубинина, д.4а | Кочанова Раиса Васильевна | 8(81859) 5-25-86 | cnktyarensk@yandex.ru luda.donika2016@yandex.ru | цнкт.рф |
| 11 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» | Ленский район | 165780, Архангельская обл., Ленский р-н, с. Яренск, ул. Братьев Покровских, 31. | Ребусевич Светлана Борисовна (отв. Павлович Виктория Леонидовна, 88185953354) | 8(81859) 53354 | yarbiblio@yandex.ru | https://lenbibl.ru/ |
| 12 | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское» | Ленский район | Архангельская область, Ленский район, п.Урдома, ул.Мира, д.11 А | Рожина Екатерина Евгеньевна | 8(81859) 6 66 00 | muckd@mail.ru | https://urdomskoe.arkh.muzkult.ru/ |
| 13 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» | Пинежский район | 164600 Архангельская обл,Пинежский район,с.Карпогоры, ул. | Колик Людмила Алексеевна | 8(81856) 2-22-76 | karpbibl@yandex.ru | https://www.karpbibl.ru/ |

| № п/п | Полное название организации | МО | Адрес организации | ФИО руководителя (доп. контакты отв. лица за проведение НОК) | Телефон | Эл. почта | Сайт |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское» | Пинежский район | 164600 Архангельская обл,Пинежский район,п.Пинега | Богатырева Ангелина Геннадьевна | 881856) 4-29-62 | pinegadk@yandex.ru | https://kc-pinega.arkh.muzkult.ru/ |
| 15 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» | Пинежский район | 164600 Архангельская обл,Пинежский район,с. Карпогоры,ул.Пионерская 16 б. | Бессонова Нина Николаевна | 8(81856) 2-15-39 | kkc-kultura@yandex.ru | https://kc-karpogory.arkh.muzkult.ru/ |
| 16 | Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района» | Приморский район | 163060 г. Архангельск, ул. Шабалина, д. 6 | Никитина Галина Александровна | 8(8182) 27-12-76, +7(953)935-14-12 | okpr1@yandex.ru | https://cultprim.ru/ |
| 17 | Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района» | Приморский район | 163502, Архангельская область, Приморский район, п. Уемский, ул. Заводская, д. 7 | Сысоева Светлана Николаевна | +7(8182) 60-21-22, +7(911)555-15-14 | primlib@yandex.ru | https://primlib.ru/ |
| 18 | Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха» | Приморский район | 16323, Архангельская обл., Приморский р-н, д. Рикасиха, д.62 | Качура Ирина Александровна | +7(8182) 685284, +7(921)499-66-32 | KCRikasiha@yandex.ru | https://kcrikasiha.ru/ |
| 19 | Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья» | Приморский район | 163502, Архангельская обл., Приморский р-н, пос. Уемский, ул. Заводская д. 7 | Богданова Александра Георигевна | +7(8182) 60-28-06 | promysly_prim@mail.ru | https://museumprim.ru/?ysclid=l8u33waqfh54468372 |
| 20 | Муниципальное бюджетное учреждение Культурный Центр «Катунино» | Приморский район | 163513, Приморский район, пос. Катунино, Стрельцова, д. 8 | Ручьев Альберт Михайлович | +7(8182) 45-60-63, +7(964)302-06-84 | kc.katunino@yandex.ru | https://kckatunino.ru/ |

| № п/п | Полное название организации | МО | Адрес организации | ФИО руководителя (доп. контакты отв. лица за проведение НОК) | Телефон | Эл. почта | Сайт |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 21 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей» | Устьянский район | 165210, Архангельскаобл., Устьянский р-н, пос. Октябрьский, ул. Кононова д.8. | Рогачева Ирина Владимировна | 8 (81855)5-16-68, 89212991149, | ustmuz51668@yandex.ru | http://устьянскиймузей.рф/ |
| 22 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека» | Устьянский район | 165210, Архангельскаобл., Устьянский р-н, пос. Октябрьский, ул. Кононова д.5. | Войткевич Светлана Александровна | 8 (81855) 5-11-97, | ustbibl@mail.ru ir.method@mail.ru | https://ustlibr.ru/ |
| 23 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны» | Устьянский район | 165210, Архангельскаобл., Устьянский р-н, пос. Октябрьский, ул. Ленина д. 21. | Цокорова Наталья Сергеевна | 89212938873 | ustyany29@mail.ru | https://www.ustyany.com/ |
| 24 | Муниципальное Бюджетное Учреждение Культуры "Октябрьский Центральный Дом Культуры" | Устьянский район | 165210, Архангельскаобл., Устьянский р-н, пос. Октябрьский, ул. Ленина д.43. | Тарасова Ирина Валентиновна | 8 (81855) 5-22-20, 89314066444 | muk_ocdk@mail.ru | http://mukocdk.ru/ |
| 25 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества» | Устьянский район | 165230, Архангельскаобл., Устьянский р-н, с. Шангалы, ул. Ленина д.38. | Гусейнова Елена Юрьевна | 8 (81855) 5-41-98, 89214924100 | ustya_kulture@mail.ru | https://ust-ck.arkh.muzkult.ru/ |
| 26 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район» | Холмогорский район | 164530, Архангельская область, Холмогорский район, с. Холмогоры, ул. Шубина, д.22 "А" | Липская Ирина Ивановна (ответственное лицо: Кузнецова Надежда Александровна) | 8(81830) 33-2-71, +79532619040 | holmzbs.adm@yandex.ru | https://biblioteka29.ru/libraries/holmlib/events/ |
| 27 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район» | Холмогорский район | 164530, Архангельская область, Холмогорский район, с. Холмогоры, ул. Ломоносова, д.35 | Пьянкова Ирина Владимировна (ответственное лицо:Потанина Алеся Сергеевна) | 8(81830) 33-6-29, +79523021109 | alesya.potanina90@mail.ru | http://xn----etbwbfkcbsm8au7d.xn--p1ai/ |

| № п/п | Полное название организации | МО | Адрес организации | ФИО руководителя (доп. контакты отв. лица за проведение НОК) | Телефон | Эл. почта | Сайт |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28 | Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Холмогорский муниципальный район» | Холмогорский район | 164530, Архангельская область, Холмогорский район, с. Ломоносова, 68 "А" | Выморков Николай Викторович (ответственное лицо) | 8(81830) 37-0-06, +79095509177 | muzei.lomonosov@mail.ru | http://lomonosovo-museum.ru/ |
| 29 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система» | Шенкурский район | 165160, Архангельская область, г. Шенкурск, ул. Ленина, д. 16 | Софронова Любовь Александровна (отв. Воронова Екатерина Сергеевна) | 8(81851) 40515 (отв. 88185141728) | shenbibl1137@yandex.ru | https://shenbibl.kulturu.ru |
| 30 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей» | Шенкурский район | 165160, Архангельская область, г.Шенкурск, ул.Ленина, д.13 | Кузнецова Светлана Николаевна | 8(81851) 41179 | shenk-museum@yandex.ru shenk-museum@ya.ru | http://шенкурск-музей.рф/contacts |
| 31 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта» | Шенкурский район | 165160, Архангельская область, г. Шенкурск, ул. Мира д. 20 | Семакова Ольга Сергеевна | 8(81851) 40053 (сот.: 89217199792) | 35dkis@mail.ru | https://dkis.arkh.muzkult.ru/ |
| 32 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч» | город Архангельск | 163009, Архангельская область, город Архангельск, улица Первомайская, дом 3 | Павлов Алексей Борисович (ответственное лицо - Зелянина Наталья Александровна, телефон: 8-952-309-30-96) | 8(8182) 68-30-09 | arh-luch@yandex.ru, ckc_luch@mail.ru | http://архлуч.рф/ |
| 33 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр» | город Архангельск | 163071, Архангельская область, город Архангельск, проезд Приорова, дом 2 | Абакшина Ольга Александровна (ответственное лицо - Анисимова Марина Васильевна, телефон 8(8182) 27-17-39, 8-991-46-88-351) | 8(8182) 27-17-39 | muk.agkc@yandex.ru diragkc@yandex.ru pragkc29@yandex.ru | https://agkc29.ru/ |

| № п/п | Полное название организации | МО | Адрес организации | ФИО руководителя (доп. контакты отв. лица за проведение НОК) | Телефон | Эл. почта | Сайт |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 34 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» | город Архангельск | 163020, Архангельская область, город Архангельск, проспект Никольский, дом 29 | Малахова Марина Викторовна (отв. лицо Мешалкина Елена Владимировна, телефон: 8-902-199-44-06) | 8(8182) 23-30-17 | director@solombala-art.ru fest@solombala-art.ru | https://solombala-art.ru/ |
| 35 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный» | город Архангельск | 163059, Архангельская область, город Архангельск, улица Кировская, дом 27 | Манушкина Светлана Александровна (ответственное лицо Кожевникова Наталья Сергеевна, телефон: 8 (8182) 23-47-22) | 8(8182) 23-47-20 | kcseverdir@yandex.ru kcsever-samdir@yandex.ru | https://www.kcsever.ru/ |
| 36 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры» | город Архангельск | 163062, Архангельская область, город Архангельск, улица Никитова, дом 1 | Зеновская Светлана Вячеславовна (ответсвенное лицо - Савельева Татьяна Степановна, телефон: 8(8182) 61-86-65) | 8(8182) 61-86-63 | lomonocovdk@yandex.ru stsarh@bk.ru | http://www.lomonosovdk.ru/ |
| 37 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Исакогорско-Цигломенский культурный центр» | город Архангельск | 163044, Архангельская область, город Архангельск, улица Севстрой, дом 2 | Бабушкина Ирина Владимировна (отв. лицо Бойцов Константин Филиппович, телефон: 8-950-252-66-65) | 8(8182) 47-61-18 | KCdir@yandex.ru kcciglomen@yandex.ru | http://ickc29.ru/ |
| 38 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» | город Архангельск | 163000, Архангельская область, город Архангельск, проспект Троицкий, дом 64 | Чехова Светлана Ивановна (отв. лицо Беляева Любовь Федоровна, телефон: 8(8182) 20-15-76) | 8(8182) 21-50-07 | chekhovasi@mail.ru arhlib@mail.ru | https://arhlib.ru/ |

| № п/п | Полное название организации | МО | Адрес организации | ФИО руководителя (доп. контакты отв. лица за проведение НОК) | Телефон | Эл. почта | Сайт |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 39 | Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса» | город Архангельск | 163025, Архангельская область, город Архангельск, улица Лесотехническая дом 1, корпус 1 | Макаревич Юлия Николаевна (ответственное лицо Медведева Елена Андреевна, телефон: 8-911-573-87-24) | 8(8182) 29-70-98 | kcmaimaksa@rambler.ru makarevichyliay@bk.ru | http://maimaksa.ru/ |
| 40 | Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система» | город Коряжма | 165651, Архангельская область, г. Коряжма, ул. Космонавтов, д. 3 «А» | Светлана Ивановна Ларионова | (881850) 5-67-95 | kor-cbs@mail.ru | https://kor-cbs.ru |
| 41 | Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр» | город Коряжма | 165651, Архангельская область, г. Коряжма, пл. им. В.И. Ленина, д.1 | Денис Сергеевич Глушенков | (881850) 3-16-40 | kor-kdc@mail.ru | http://korkdc.arkh.muzkult.ru/about |
| 42 | Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина» | город Коряжма | 165651, Архангельская область, г.Коряжма, ул. Кутузова 7 б | Елена Николаевна Яковлева | (881850) 3-45-81 | mcrodina@yandex.ru | mkcrodina.ru |
| 43 | Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей» | город Котлас | Архангельская область, г. Котлас, ул. Виноградова, д.22 | Середкина Татьяна Альбертовна (ответственное лицо - Цвеченко Мария Васильевна) | 8(81837) 2-02-88 (отв.лицо: 8 (81837) 2-20-66) | kmuzey@yandex.ru | https://kotlasmuzei.ru/index.html |
| 44 | Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас» | город Котлас | Архангельская область, г. Котлас, ул. Мелентьева, д. 18 | Вельган Мирослав Ярославович | 88183727684 | kotlasdk@yandex.ru | https://kotlaskdk.arkh.muzkult.ru |
| 45 | Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система» | город Новодвинск | 164902, Архангельская область, г. Новодвинск, ул. Мельникова, д. 12 корпус 1 | Директор МУК «НЦБС» Зинкова Лидия Викторовна, отв. лицо - Никитина Анна Анатольевна | Директор- 8(81852) 50115, 8(911)682-53-02 Отв.лицо - 8(921)074-13-34 | ncbs@atknet.ru, lidya.zinkowa@yandex.ru, nikanna100@mail.ru | http://ncbs.arkh.muzkult.ru |

| № п/п | Полное название организации | МО | Адрес организации | ФИО руководителя (доп. контакты отв. лица за проведение НОК) | Телефон | Эл. почта | Сайт |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 46 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр» | город Северодвинск | Архангельская область, г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д.77 | Голубева Алевтина Геннальевна (исполнитель Нехорошкова Ксения Александровна) | 88184540800 | dramteatrs1@yandex.ru dramteatr.adm@mail.ru | http://драмтеатр29.рф/ |
| 47 | Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий» | город Северодвинск | Архангельская область, г. Северодвинск, ул. Бойчука, д.2 | Лыбашева Ольга Геннадьевна (отв. лицо Морозова Татьяна Александровна) | 8(8184)58-10-02 Морозова Т.А. 8(8184)58-73-43 | ckiom@mail.ru organisator@list.ru | ЦКиОМ. Северодвинск. (xn--h1adhh1b.xn--p1ai) |
| 48 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей» | город Северодвинск | Архангельская область, г. Северодвинск, ул. Пионерская, д.10 | Директор Пачина Светлана Васильевна, отв. лицо - Карпова Любовь Владимировна | 8818456-63-50 (отв. 8818456-12-65) | info@musey29.ru (отв. afsev@mail.ru) | http://musey29.ru/ |
| 49 | Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система» | город Северодвинск | Архангельская область, г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д.100 | Директор МБС Нестеренко Ирина Ивановна, отв. лицо - Сабитова Светлана Феликсовна | 8818453-14-96 (отв. 8818453-14-92) | nordlib@nordlib.ru | http://nordlib.ru |
| 50 | Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)» | город Северодвинск | Архангельская область, г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 47 | Директор МАУК СевДм Воронцов Игорь Юрьевич, отв. - Минин Вячеслав Евгениевич | 8818456-69-14 (тел. директора и ответственного) | info@sevdm.ru sevskru@gmail.com | https://sevdm.ru/ |

# Приложение 2. Анкета получателей услуг

**АНКЕТА**
**Получателей услуг**

***Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.***

**Укажите наименование Вашей организации: _____**

**1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?**

1. да 2. нет → переход к вопросу №3

**2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

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

1. да 2. нет → переход к вопросу №5

**4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

**5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?** (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

**6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?**

1. да 2. нет → переход к вопросу №6

**7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения** (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

**8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (**справочная, приёмная директора и т. д.**)?**

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

**9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (**учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т д.**)?**

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

**10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?**

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

**11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым** (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)**?**

1. да 2. нет

**12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

**13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

**14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:**

_____

_____

_____

_____

***Благодарим Вас за участие в опросе!***

**Приложение 3. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры**

| Наименование организации | Показатель 1.1 | Показатель 1.2 | Показатель 1.3 | Критерий 1 | Показатель 2.1 | Показатель 2.3 | Критерий 2 | Показатель 3.1 | Показатель 3.2 | Показатель 3.3 | Критерий 3 | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | Критерий 4 | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | Критерий 5 | Итоговый показатель |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Средний балл** | 89,82 | 85 | 98,36 | **91,79** | 99,59 | 96,63 | **97,98** | 48,8 | 59,2 | 92,32 | **66,02** | 98,67 | 98,96 | 98,73 | **98,8** | 98,35 | 97,61 | 98,55 | **98,3** | **90,41** |
| 1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр» (Вельский район) | 96 | 60 | 97 | **85,6** | 100 | 94 | **97** | 40 | 20 | 79 | **43,7** | 97 | 97 | 98 | **97,2** | 98 | 98 | 98 | **98** | **84,3** |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система» (Вельский район) | 91 | 60 | 100 | **85,3** | 100 | 99 | **99,3** | 40 | 60 | 96 | **64,8** | 99 | 100 | 100 | **99,6** | 99 | 99 | 100 | **99,5** | **89,7** |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система» (Вилегодский район) | 100 | 90 | 100 | **97** | 100 | 99 | **99,3** | 60 | 60 | 100 | **72** | 100 | 100 | 99 | **99,8** | 100 | 100 | 100 | **100** | **93,62** |
| 4. Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей» (Вилегодский район) | 83 | 90 | 99 | **91,5** | 100 | 99 | **99,3** | 100 | 60 | 100 | **84** | 97 | 100 | 97 | **98,2** | 99 | 97 | 99 | **98,6** | **94,32** |
| 5. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система» (Виноградовский район) | 82 | 60 | 99 | **82,2** | 100 | 99 | **99,3** | 20 | 40 | 70 | **43** | 100 | 100 | 99 | **99,8** | 99 | 99 | 99 | **99** | **84,66** |
| 6. Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей» (Виноградовский район) | 72 | 90 | 99 | **88,2** | 100 | 93 | **96,3** | 0 | 20 | 78 | **31,4** | 99 | 100 | 100 | **99,6** | 97 | 94 | 99 | **97,4** | **82,58** |

| Наименование организации | Показатель 1.1 | Показатель 1.2 | Показатель 1.3 | Критерий 1 | Показатель 2.1 | Показатель 2.3 | Критерий 2 | Показатель 3.1 | Показатель 3.2 | Показатель 3.3 | Критерий 3 | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | Критерий 4 | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | Критерий 5 | Итоговый показатель |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7. Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района» (Котласский район) | 91 | 90 | 99 | **93,9** | 100 | 97 | **98,3** | 80 | 80 | 72 | **77,6** | 99 | 99 | 99 | **99** | 98 | 96 | 99 | **98,1** | **93,38** |
| 8. Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр» (Котласский район) | 87 | 90 | 99 | **92,7** | 100 | 98 | **99** | 40 | 60 | 91 | **63,3** | 100 | 100 | 100 | **100** | 99 | 99 | 99 | **99** | **90,8** |
| 9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей» (Ленский район) | 91 | 100 | 99 | **96,9** | 100 | 96 | **98** | 40 | 60 | 87 | **62,1** | 97 | 99 | 98 | **98** | 98 | 97 | 99 | **98,3** | **90,66** |
| 10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма» (Ленский район) | 96 | 60 | 99 | **86,4** | 100 | 98 | **99** | 40 | 100 | 97 | **81,1** | 99 | 100 | 99 | **99,4** | 100 | 98 | 99 | **99,1** | **93** |
| 11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека» (Ленский район) | 96 | 90 | 99 | **95,4** | 100 | 99 | **99,3** | 80 | 100 | 90 | **91** | 99 | 99 | 100 | **99,2** | 100 | 100 | 100 | **100** | **96,98** |
| 12. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское» (Ленский район) | 90 | 100 | 98 | **96,2** | 100 | 98 | **99** | 40 | 40 | 100 | **58** | 100 | 100 | 100 | **100** | 98 | 100 | 98 | **98,4** | **90,32** |
| 13. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) | 91 | 90 | 99 | **93,9** | 100 | 97 | **98,3** | 80 | 80 | 100 | **86** | 99 | 99 | 99 | **99** | 99 | 99 | 99 | **99** | **95,24** |

| Наименование организации | Показатель 1.1 | Показатель 1.2 | Показатель 1.3 | Критерий 1 | Показатель 2.1 | Показатель 2.3 | Критерий 2 | Показатель 3.1 | Показатель 3.2 | Показатель 3.3 | Критерий 3 | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | Критерий 4 | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | Критерий 5 | Итоговый показатель |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское» (Пинежский район) | 87 | 100 | 99 | **95,7** | 100 | 99 | **99,3** | 20 | 40 | 94 | **50,2** | 100 | 100 | 100 | **100** | 100 | 100 | 99 | **99,5** | **88,94** |
| 15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район» (Пинежский район) | 96 | 100 | 99 | **98,4** | 100 | 97 | **98,3** | 60 | 60 | 100 | **72** | 99 | 99 | 99 | **99** | 99 | 99 | 99 | **99** | **93,34** |
| 16. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района» (Приморский район) | 91 | 90 | 99 | **93,9** | 100 | 98 | **99** | 80 | 100 | 88 | **90,4** | 99 | 99 | 99 | **99** | 99 | 98 | 99 | **98,8** | **96,22** |
| 17. Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района» (Приморский район) | 94 | 60 | 99 | **85,8** | 100 | 98 | **99** | 60 | 40 | 83 | **58,9** | 100 | 100 | 98 | **99,6** | 99 | 98 | 100 | **99,3** | **88,52** |
| 18. Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха» (Приморский район) | 86 | 90 | 100 | **92,8** | 100 | 99 | **99,3** | 20 | 20 | 95 | **42,5** | 100 | 100 | 99 | **99,8** | 99 | 97 | 99 | **98,6** | **86,6** |
| 19. Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья» (Приморский район) | 96 | 90 | 95 | **93,8** | 100 | 94 | **97** | 0 | 60 | 80 | **48** | 98 | 95 | 96 | **96,4** | 95 | 93 | 95 | **94,6** | **85,96** |

| Наименование организации | Показатель 1.1 | Показатель 1.2 | Показатель 1.3 | Критерий 1 | Показатель 2.1 | Показатель 2.3 | Критерий 2 | Показатель 3.1 | Показатель 3.2 | Показатель 3.3 | Критерий 3 | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | Критерий 4 | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | Критерий 5 | Итоговый показатель |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 20. Муниципальное бюджетное учреждение Культурный Центр «Катунино» (Приморский район) | 80 | 60 | 100 | **82** | 100 | 99 | **99,3** | 80 | 60 | 100 | **78** | 100 | 99 | 100 | **99,6** | 99 | 99 | 99 | **99** | **91,58** |
| 21. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей» (Устьянский район) | 100 | 60 | 99 | **87,6** | 100 | 99 | **99,3** | 40 | 20 | 100 | **50** | 99 | 99 | 99 | **99** | 99 | 99 | 99 | **99** | **86,98** |
| 22. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека» (Устьянский район) | 91 | 90 | 100 | **94,3** | 100 | 98 | **99** | 40 | 60 | 98 | **65,4** | 100 | 99 | 99 | **99,4** | 100 | 99 | 99 | **99,3** | **91,48** |
| 23. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны» (Устьянский район) | 83 | 90 | 97 | **90,7** | 100 | 90 | **95** | 20 | 80 | 83 | **62,9** | 97 | 98 | 96 | **97,2** | 97 | 96 | 97 | **96,8** | **88,52** |
| 24. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Октябрьский центральный дом культуры" (Устьянский район) | 71 | 90 | 87 | **83,1** | 80 | 81 | **80,3** | 60 | 40 | 81 | **58,3** | 88 | 90 | 90 | **89,2** | 91 | 91 | 94 | **92,5** | **80,68** |
| 25. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества» (Устьянский район) | 87 | 90 | 100 | **93,1** | 100 | 99 | **99,3** | 40 | 60 | 100 | **66** | 100 | 100 | 99 | **99,8** | 100 | 99 | 100 | **99,8** | **91,6** |
| 26. Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова» (Холмогорский район) | 87 | 60 | 97 | **82,9** | 100 | 95 | **97,3** | 40 | 60 | 100 | **66** | 99 | 99 | 98 | **98,8** | 99 | 95 | 98 | **97,7** | **88,54** |

| Наименование организации | Показатель 1.1 | Показатель 1.2 | Показатель 1.3 | Критерий 1 | Показатель 2.1 | Показатель 2.3 | Критерий 2 | Показатель 3.1 | Показатель 3.2 | Показатель 3.3 | Критерий 3 | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | Критерий 4 | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | Критерий 5 | Итоговый показатель |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 27. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система» (Холмогорский район) | 87 | 100 | 95 | **94,1** | 100 | 89 | **94,3** | 60 | 40 | 89 | **60,7** | 90 | 91 | 93 | **91** | 89 | 90 | 91 | **90,2** | **86,06** |
| 28. Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека» (Холмогорский район) | 79 | 60 | 96 | **80,1** | 100 | 95 | **97,3** | 0 | 0 | 96 | **28,8** | 99 | 99 | 98 | **98,8** | 100 | 96 | 99 | **98,7** | **80,74** |
| 29. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система» (Шенкурский район) | 91 | 90 | 98 | **93,5** | 100 | 94 | **97** | 0 | 60 | 89 | **50,7** | 99 | 99 | 99 | **99** | 98 | 96 | 99 | **98,1** | **87,66** |
| 30. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей» (Шенкурский район) | 83 | 100 | 98 | **94,1** | 100 | 96 | **98** | 20 | 60 | 90 | **57** | 99 | 99 | 98 | **98,8** | 99 | 97 | 98 | **98,1** | **89,2** |
| 31. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта» (Шенкурский район) | 87 | 100 | 99 | **95,7** | 100 | 99 | **99,3** | 40 | 80 | 97 | **73,1** | 99 | 99 | 100 | **99,2** | 99 | 99 | 99 | **99** | **93,26** |
| 32. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч» (город Архангельск) | 96 | 90 | 99 | **95,4** | 100 | 98 | **99** | 60 | 60 | 100 | **72** | 99 | 99 | 100 | **99,2** | 100 | 100 | 99 | **99,5** | **93,02** |

| Наименование организации | Показатель 1.1 | Показатель 1.2 | Показатель 1.3 | Критерий 1 | Показатель 2.1 | Показатель 2.3 | Критерий 2 | Показатель 3.1 | Показатель 3.2 | Показатель 3.3 | Критерий 3 | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | Критерий 4 | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | Критерий 5 | Итоговый показатель |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 33. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр» (город Архангельск) | 100 | 90 | 98 | **96,2** | 100 | 93 | **96,3** | 80 | 80 | 100 | **86** | 99 | 99 | 99 | **99** | 99 | 98 | 99 | **98,8** | **95,26** |
| 34. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт» (город Архангельск) | 100 | 100 | 97 | **98,8** | 100 | 99 | **99,3** | 60 | 100 | 95 | **86,5** | 99 | 100 | 99 | **99,4** | 99 | 99 | 100 | **99,5** | **96,7** |
| 35. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный» (город Архангельск) | 100 | 90 | 100 | **97** | 100 | 99 | **99,3** | 60 | 80 | 96 | **78,8** | 100 | 100 | 100 | **100** | 100 | 99 | 100 | **99,8** | **94,98** |
| 36. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры» (город Архангельск) | 90 | 100 | 98 | **96,2** | 100 | 96 | **98** | 40 | 60 | 100 | **66** | 99 | 100 | 99 | **99,4** | 99 | 99 | 100 | **99,5** | **91,82** |
| 37. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Исакогорско-Цигломенский культурный центр» (город Архангельск) | 96 | 90 | 100 | **95,8** | 100 | 99 | **99,3** | 20 | 40 | 95 | **50,5** | 100 | 99 | 99 | **99,4** | 100 | 100 | 99 | **99,5** | **88,9** |
| 38. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» (город Архангельск) | 96 | 90 | 99 | **95,4** | 100 | 99 | **99,3** | 60 | 100 | 100 | **88** | 100 | 100 | 100 | **100** | 100 | 98 | 100 | **99,6** | **96,46** |

| Наименование организации | Показатель 1.1 | Показатель 1.2 | Показатель 1.3 | Критерий 1 | Показатель 2.1 | Показатель 2.3 | Критерий 2 | Показатель 3.1 | Показатель 3.2 | Показатель 3.3 | Критерий 3 | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | Критерий 4 | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | Критерий 5 | Итоговый показатель |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 39. Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса» (город Архангельск) | 87 | 90 | 100 | **93,1** | 100 | 97 | **98,3** | 20 | 80 | 93 | **65,9** | 100 | 100 | 100 | **100** | 99 | 99 | 100 | **99,5** | **91,36** |
| 40. Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система» (город Коряжма) | 91 | 100 | 99 | **96,9** | 100 | 99 | **99,3** | 60 | 100 | 97 | **87,1** | 99 | 100 | 100 | **99,6** | 99 | 99 | 100 | **99,5** | **96,48** |
| 41. Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр» (город Коряжма) | 91 | 100 | 99 | **96,9** | 100 | 99 | **99,3** | 80 | 20 | 83 | **56,9** | 99 | 100 | 100 | **99,6** | 99 | 100 | 99 | **99,2** | **90,38** |
| 42. Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина» (город Коряжма) | 50 | 0 | 98 | **54,2** | 100 | 94 | **97** | 40 | 80 | 90 | **71** | 98 | 98 | 98 | **98** | 98 | 98 | 99 | **98,5** | **83,74** |
| 43. Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей» (город Котлас) | 100 | 90 | 96 | **95,4** | 100 | 93 | **96,3** | 0 | 60 | 91 | **51,3** | 99 | 99 | 99 | **99** | 90 | 90 | 91 | **90,5** | **86,5** |
| 44. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас» (город Котлас) | 83 | 100 | 98 | **94,1** | 100 | 92 | **96** | 100 | 40 | 89 | **72,7** | 98 | 100 | 100 | **99,2** | 96 | 97 | 96 | **96,2** | **91,64** |
| 45. Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система» (город Новодвинск) | 96 | 90 | 99 | **95,4** | 100 | 99 | **99,3** | 40 | 60 | 83 | **60,9** | 99 | 99 | 99 | **99** | 99 | 98 | 99 | **98,8** | **90,68** |

| Наименование организации | Показатель 1.1 | Показатель 1.2 | Показатель 1.3 | Критерий 1 | Показатель 2.1 | Показатель 2.3 | Критерий 2 | Показатель 3.1 | Показатель 3.2 | Показатель 3.3 | Критерий 3 | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | Критерий 4 | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | Критерий 5 | Итоговый показатель |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 46. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр» (город Северодвинск) | 100 | 60 | 99 | **87,6** | X | X | **84,6*** | 100 | 60 | 92 | **81,6** | X | X | X | **84,6*** | X | X | X | **84,6*** | **84,6** |
| 47. Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий» (город Северодвинск) | 96 | 100 | 99 | **98,4** | 100 | 99 | **99,3** | 80 | 20 | 97 | **61,1** | 100 | 99 | 100 | **99,6** | 100 | 99 | 99 | **99,3** | **91,54** |
| 48. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей» (город Северодвинск) | 87 | 90 | 99 | **92,7** | 100 | 99 | **99,3** | 60 | 100 | 98 | **87,4** | 99 | 100 | 100 | **99,6** | 99 | 99 | 100 | **99,5** | **95,7** |
| 49. Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система» (город Северодвинск) | 100 | 100 | 99 | **99,6** | 100 | 97 | **98,3** | 60 | 60 | 94 | **70,2** | 99 | 100 | 99 | **99,4** | 99 | 95 | 99 | **98,2** | **93,14** |
| 50. Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)» (город Северодвинск) | 90 | 90 | 99 | **93,6** | 100 | 99 | **99,3** | 80 | 40 | 100 | **70** | 99 | 100 | 99 | **99,4** | 99 | 99 | 99 | **99** | **92,26** |

X - Данный **показатель** не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.

* - Для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерии «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлены**. При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерии рассчитываются как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$К^{n} = (К^{1} + К^{3}) / 2$$

# ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ПРОТОКОЛЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ, ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ, ОБОБЩЕНИИ И АНАЛИЗЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

**ПРОТОКОЛ №1**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный культурный центр»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165150, Архангельская область, г. Вельск, ул. Дзержинского, д. 38
Ф.И.О. руководителя: Григорьев Владимир Владимирович
Контактный телефон: 8(81836) 6-01-61
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **85,6** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 96 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 60 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 97 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **97** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 94 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **43,7** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 40 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 20 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 79 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **97,2** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 97 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 97 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 98 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **98** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 98 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 98 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 98 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **84,3 (45)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №2**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Вельская библиотечная система»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165150, Архангельская область, г. Вельск, ул. Фефилова, д. 2
Ф.И.О. руководителя: Поталюнас Елена Александровна
Контактный телефон: 8(81836)62194
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **85,3** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 91 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 60 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 100 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **64,8** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 40 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 96 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,6** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,5** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 100 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **89,7 (31)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №3**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодская централизованная библиотечная система»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165680, Архангельская область, Вилегодский район, с. Ильинско-Подомское, ул. Первомайская, д. 9 А
Ф.И.О. руководителя: Патрушева Валентина Григорьевна
Контактный телефон: 8(81843)41987
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **97** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 100 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 100 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **72** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 60 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,8** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **100** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 100 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 100 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 100 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **93,62 (11)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №4**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Вилегодский районный краеведческий музей»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165680, Архангельская область, Вилегодский район, с. Ильинско-Подомское, ул. Советская,25
Ф.И.О. руководителя: Климова Татьяна Валерьевна
Контактный телефон: 8(81843)41380
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **91,5** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 83 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **84** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 100 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **98,2** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 97 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 97 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **98,6** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 97 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **94,32 (10)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- дата создания организации культуры
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- ФИО и должности руководителей организации культуры
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №5**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовская библиотечная система»
Регион: Архангельская область
Адрес: 164570, Архангельская область, Виноградовский район, п.Березник, ул. Павлина Виноградова, д.81
Ф.И.О. руководителя: Мухорина Оксана Юрьевна
Контактный телефон: 8(81831)21894
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **82,2** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 82 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 60 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **43** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 20 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 40 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 70 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,8** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **84,66 (43)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:
- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории

**ПРОТОКОЛ №6**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Виноградовский районный исторический музей»
Регион: Архангельская область
Адрес: 164570, Архангельская область, Виноградовский район, п.Березник, ул. Павлина Виноградова, д.125
Ф.И.О. руководителя: Рудная Анастасия Евгеньевна
Контактный телефон: 8(81831) 21062
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **88,2** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 72 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **96,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 93 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **31,4** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 0 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 20 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 78 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,6** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **97,4** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 97 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 94 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **82,58 (47)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:
- о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новостях, событиях
- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:
- адрес сайта учредителя/учредителей
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:
- комфортную зону отдыха (ожидания) оборудованную соответствующей мебелью

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:
- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:
- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №7**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры «Муниципальная библиотечная система Котласского муниципального района»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165320 Архангельская область Котласский район ул. Северная д.100
Ф.И.О. руководителя: Швайко Елекна Николаевна
Контактный телефон: 8(81837) 25030
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **93,9** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 91 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **98,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 97 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **77,6** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 80 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 80 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 72 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **98,1** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 98 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 96 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **93,38 (12)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №8**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры «Сольвычегодский культурно-досуговый центр»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165330 Архангельская область, Котласский район, г. Сольвычегодск, ул. Ленина д. 23
Ф.И.О. руководителя: Симонова Елена Владимировна
Контактный телефон: 8(81837)33046
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **92,7** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 87 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 98 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **63,3** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 40 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 91 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **100** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **90,8 (26)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №9**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Яренский краеведческий музей»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165780, Архангельская обл., Ленский р-н, с.Яренск, ул.Набережная Подбельского, д.6
Ф.И.О. руководителя: Иванов Денис Владимирович
Контактный телефон: 8(81859)5-21-96
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **96,9** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 91 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 100 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **98** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 96 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **62,1** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 40 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 87 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **98** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 97 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 98 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **98,3** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 98 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 97 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **90,66 (28)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №10**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народной культуры и туризма»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165780, Архангельская обл., Ленский р-н, с.Яренск, ул.Володи Дубинина, д.4а
Ф.И.О. руководителя: Кочанова Раиса Васильевна
Контактный телефон: 8(81859)5-25-86
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **86,4** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 96 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 60 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 98 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **81,1** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 40 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 100 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 97 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,4** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,1** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 100 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 98 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **93 (17)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №11**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165780, Архангельская обл., Ленский р-н, с. Яренск, ул. Братьев Покровских, 31.
Ф.И.О. руководителя: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ленская межпоселенческая библиотека»
Контактный телефон: 8(81859)53354
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **95,4** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 96 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **91** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 80 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 100 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 90 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,2** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **100** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 100 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 100 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 100 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **96,98 (1)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №12**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры и досуга» МО «Урдомское»
Регион: Архангельская область
Адрес: Архангельская область, Ленский район, п.Урдома, ул.Мира, д.11 А
Ф.И.О. руководителя: Рожина Екатерина Евгеньевна
Контактный телефон: 8(81859) 6 66 00
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **96,2** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 90 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 100 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 98 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 98 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **58** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 40 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 40 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **100** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **98,4** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 98 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 100 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 98 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **90,32 (30)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №13**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорская межпоселенческая библиотека» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»
Регион: Архангельская область
Адрес: 164600 Архангельская обл,Пинежский район,с.Карпогоры,ул.
Ф.И.О. руководителя: Колик Людмила Алексеевна
Контактный телефон: 8(81856)2-22-76
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **93,9** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 91 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **98,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 97 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **86** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 80 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 80 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **95,24 (8)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- режим, график работы организации культуры
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №14**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пинежский культурный центр» муниципального образования «Пинежское»
Регион: Архангельская область
Адрес: 164600 Архангельская обл,Пинежский район,п.Пинега
Ф.И.О. руководителя: Богатырева Ангелина Геннадьевна
Контактный телефон: 881856) 4-29-62
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **95,7** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 87 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 100 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **50,2** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 20 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 40 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 94 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **100** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,5** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 100 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 100 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **88,94 (33)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории

**ПРОТОКОЛ №15**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Карпогорский культурный центр» муниципального образования «Пинежский муниципальный район»
Регион: Архангельская область
Адрес: 164600 Архангельская обл,Пинежский район,с. Карпогоры,ул.Пионерская 16 б.
Ф.И.О. руководителя: Бессонова Нина Николаевна
Контактный телефон: 8(81856) 2-15-39
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **98,4** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 96 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 100 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **98,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 97 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **72** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 60 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **93,34 (13)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- копия устава организации культуры
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №16**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческое «Объединение культуры Приморского района»
Регион: Архангельская область
Адрес: 163060 г. Архангельск, ул. Шабалина, д. 6
Ф.И.О. руководителя: Никитина Галина Александровна
Контактный телефон: 8(8182) 27-12-76, +7(953)935-14-12
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **93,9** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 91 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 98 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **90,4** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 80 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 100 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 88 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **98,8** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 98 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **96,22 (5)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

**ПРОТОКОЛ №17**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение межпоселенческая «Центральная Библиотека Приморского района»
Регион: Архангельская область
Адрес: 163502, Архангельская область, Приморский район, п. Уемский, ул. Заводская, д. 7
Ф.И.О. руководителя: Сысоева Светлана Николаевна
Контактный телефон: +7(8182)60-21-22, +7(911)555-15-14
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **85,8** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 94 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 60 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 98 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **58,9** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 60 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 40 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 83 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,6** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 98 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,3** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 98 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 100 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **88,52 (36)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:
- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:
- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:
- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории

**ПРОТОКОЛ №18**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Культурный центр «Рикасиха»
Регион: Архангельская область
Адрес: 16323, Архангельская обл., Приморский р-н, д. Рикасиха, д.62
Ф.И.О. руководителя: Качура Ирина Александровна
Контактный телефон: +7(8182)685284, +7(921)499-66-32
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **92,8** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 86 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 100 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **42,5** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 20 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 20 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 95 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,8** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **98,6** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 97 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **86,6 (39)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:
- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:
- дата создания организации культуры
- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:
- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:
- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №19**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Музей народных промыслов и ремесел Приморья»
Регион: Архангельская область
Адрес: 163502, Архангельская обл., Приморский р-н, пос. Уемский, ул. Заводская д. 7
Ф.И.О. руководителя: Богданова Александра Георигевна
Контактный телефон: +7(8182)60-28-06
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **93,8** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 96 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 95 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **97** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 94 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **48** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 0 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 80 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **96,4** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 98 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 95 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 96 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **94,6** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 95 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 93 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 95 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **85,96 (42)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- дата создания организации культуры
- сведения об учредителе/учредителях
- адрес сайта учредителя/учредителей
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №20**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение Культурный Центр «Катунино»
Регион: Архангельская область
Адрес: 163513, Приморский район, пос. Катунино, Стрельцова, д. 8
Ф.И.О. руководителя: Ручьев Альберт Михайлович
Контактный телефон: +7(8182)45-60-63, +7(964)302-06-84
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **82** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 80 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 60 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 100 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **78** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 80 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,6** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **91,58 (22)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- о дате создания организации культуры, сведениях об учредителе/учредителях, контактных телефонов, адресов сайтов, адресов электронной почты учредителя/учредителей
- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №21**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский краеведческий музей»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165210, Архангельскаобл., Устьянский р-н, пос. Октябрьский, ул. Кононова д.8.
Ф.И.О. руководителя: Рогачева Ирина Владимировна
Контактный телефон: 8 (81855)5-16-68, 89212991149,
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **87,6** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 100 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 60 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **50** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 40 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 20 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **86,98 (38)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:
- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №22**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянская межпоселенческая центральная районная библиотека»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165210, Архангельскаобл., Устьянский р-н, пос. Октябрьский, ул. Кононова д.5.
Ф.И.О. руководителя: Войткевич Светлана Александровна
Контактный телефон: 8 (818 55) 5-11-97,
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **94,3** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 91 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 100 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 98 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **65,4** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 40 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 98 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,4** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,3** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 100 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **91,48 (24)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №23**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьяны»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165210, Архангельскаобл., Устьянский р-н, пос. Октябрьский, ул. Ленина д. 21.
Ф.И.О. руководителя: Цокорова Наталья Сергеевна
Контактный телефон: 89212938873
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **90,7** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 83 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 97 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **95** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 90 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **62,9** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 20 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 80 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 83 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **97,2** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 97 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 98 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 96 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **96,8** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 97 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 96 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 97 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **88,52 (36)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг)
- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №24**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Октябрьский центральный дом культуры"
Регион: Архангельская область
Адрес: 165210, Архангельскаобл., Устьянский р-н, пос. Октябрьский, ул. Ленина д.43.
Ф.И.О. руководителя: Тарасова Ирина Валентиновна
Контактный телефон: 8 (818 55) 5-22-20, 89314066444
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **83,1** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 71 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 87 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **80,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 80 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 81 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **58,3** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 60 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 40 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 81 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **89,2** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 88 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 90 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 90 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **92,5** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 91 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 91 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 94 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **80,68 (49)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- о дате создания организации культуры, сведениях об учредителе/учредителях, контактных телефонов, адресов сайтов, адресов электронной почты учредителя/учредителей
- о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактных телефонов, адресов сайтов структурных подразделений, адресов электронной почты
- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие и понятность навигации внутри организации культуры
- наличие и доступность питьевой воды
- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №25**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Устьянский центр народного творчества»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165230, Архангельскаобл., Устьянский р-н, с. Шангалы, ул. Ленина д.38.
Ф.И.О. руководителя: Гусейнова Елена Юрьевна
Контактный телефон: 8 (818 55) 5-41-98, 89214924100
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **93,1** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 87 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 100 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **66** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 40 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,8** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,8** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 100 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 100 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **91,6 (21)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №26**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Историко-мемориальный музей М.В.Ломоносова»
Регион: Архангельская область
Адрес: 164530, Архангельская область, Холмогорский район, с. Холмогоры, ул. Шубина, д.22 "А"
Ф.И.О. руководителя: Липская Ирина Ивановна (ответственное лицо: Кузнецова Надежда Александровна)
Контактный телефон: 8(81830) 33-2-71, +79532619040
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **82,9** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 87 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 60 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 97 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **97,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 95 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **66** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 40 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **98,8** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 98 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **97,7** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 95 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 98 |
| | **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | **88,54 (35)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №27**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская централизованная клубная система»
Регион: Архангельская область
Адрес: 164530, Архангельская область, Холмогорский район, с. Холмогоры, ул. Ломоносова, д.35
Ф.И.О. руководителя: Пьянкова Ирина Владимировна (ответственное лицо:Потанина Алеся Сергеевна)
Контактный телефон: 8(81830)33-6-29, +79523021109
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **94,1** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 87 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 100 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 95 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **94,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 89 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **60,7** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 60 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 40 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 89 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **91** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 90 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 91 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 93 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **90,2** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 89 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 90 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 91 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **86,06 (41)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие и доступность питьевой воды

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории

**ПРОТОКОЛ №28**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Холмогорская центральная межпоселенческая библиотека»
Регион: Архангельская область
Адрес: 164530, Архангельская область, Холмогорский район, с. Ломоносова, 68 "А"
Ф.И.О. руководителя: Выморков Николай Викторович (ответственное лицо)
Контактный телефон: 8(81830)37-0-06, +79095509177
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **80,1** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 79 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 60 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 96 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **97,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 95 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **28,8** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 0 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 0 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 96 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **98,8** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 98 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **98,7** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 100 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 96 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **80,74 (48)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- дата создания организации культуры
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:
- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
- наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**ПРОТОКОЛ №29**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурская централизованная библиотечная система»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165160, Архангельская область, г. Шенкурск, ул. Ленина, д. 16
Ф.И.О. руководителя: Софронова Любовь Александровна (отв. Воронова Екатерина Сергеевна)
Контактный телефон: 8(81851)40515 (отв. 88185141728)
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **93,5** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 91 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 98 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **97** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 94 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **50,7** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 0 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 89 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **98,1** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 98 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 96 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **87,66 (37)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие и доступность питьевой воды
- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №30**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Шенкурский районный краеведческий музей»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165160, Архангельская область, г.Шенкурск, ул.Ленина, д.13
Ф.И.О. руководителя: Кузнецова Светлана Николаевна
Контактный телефон: 8(81851)41179
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **94,1** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 83 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 100 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 98 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **98** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 96 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **57** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 20 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 90 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **98,8** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 98 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **98,1** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 97 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 98 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **89,2 (32)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- режим, график работы организации культуры
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №31**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры и спорта»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165160, Архангельская область, г. Шенкурск, ул. Мира д. 20
Ф.И.О. руководителя: Семакова Ольга Сергеевна
Контактный телефон: 8(81851)40053 (сот.: 89217199792)
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **95,7** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 87 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 100 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **73,1** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 40 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 80 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 97 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,2** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **93,26 (14)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №32**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Молодежный культурный центр «Луч»
Регион: Архангельская область
Адрес: 163009, Архангельская область, город Архангельск, улица Первомайская, дом 3
Ф.И.О. руководителя: Павлов Алексей Борисович (ответственное лицо - Зелянина Наталья Александровна, телефон: 8-952-309-30-96)
Контактный телефон: 8(8182) 68-30-09
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **95,4** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 96 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 98 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **72** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 60 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,2** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,5** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 100 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 100 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **93,02 (16)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №33**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Архангельский городской культурный центр»
Регион: Архангельская область
Адрес: 163071, Архангельская область, город Архангельск, проезд Приорова, дом 2
Ф.И.О. руководителя: Абакшина Ольга Александровна (ответственное лицо - Анисимова Марина Васильевна)
Контактный телефон: 8(8182) 27-17-39
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **96,2** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 100 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 98 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **96,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 93 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **86** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 80 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 80 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **98,8** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 98 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **95,26 (7)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №34**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала-Арт»
Регион: Архангельская область
Адрес: 163020, Архангельская область, город Архангельск, проспект Никольский, дом 29
Ф.И.О. руководителя: Малахова Марина Викторовна (отв. лицо Мешалкина Елена Владимировна, телефон: 8-902-199-44-06)
Контактный телефон: 8(8182) 23-30-17
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **98,8** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 100 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 100 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 97 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **86,5** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 60 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 100 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 95 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,4** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,5** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 100 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **96,7 (2)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски

**ПРОТОКОЛ №35**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный»
Регион: Архангельская область
Адрес: 163059, Архангельская область, город Архангельск, улица Кировская, дом 27
Ф.И.О. руководителя: Манушкина Светлана Александровна (ответственное лицо Кожевникова Наталья Сергеевна)
Контактный телефон: 8(8182) 23-47-20
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **97** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 100 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 100 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **78,8** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 60 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 80 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 96 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **100** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,8** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 100 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 100 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **94,98 (9)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие и доступность питьевой воды

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №36**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Ломоносовский Дворец культуры»
Регион: Архангельская область
Адрес: 163062, Архангельская область, город Архангельск, улица Никитова, дом 1
Ф.И.О. руководителя: Зеновская Светлана Вячеславовна (ответсвенное лицо - Савельева Татьяна Степановна, телефон: 8(8182) 61-86-65)
Контактный телефон: 8(8182) 61-86-63
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **96,2** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 90 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 100 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 98 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **98** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 96 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **66** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 40 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,4** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,5** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 100 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **91,82 (19)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:
- о местонахождении организации культуры и ее филиалов

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:
- адрес сайта учредителя/учредителей
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:
- 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)

**ПРОТОКОЛ №37**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Исакогорско-Цигломенский культурный центр»
Регион: Архангельская область
Адрес: 163044, Архангельская область, город Архангельск, улица Севстрой, дом 2
Ф.И.О. руководителя: Бабушкина Ирина Владимировна (отв. лицо Бойцов Константин Филиппович, телефон: 8-950-252-66-65)
Контактный телефон: 8(8182) 47-61-18
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **95,8** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 96 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 100 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **50,5** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 20 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 40 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 95 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,4** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,5** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 100 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 100 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **88,9 (34)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие и понятность навигации внутри организации культуры

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории

**ПРОТОКОЛ №38**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система»
Регион: Архангельская область
Адрес: 163000, Архангельская область, город Архангельск, проспект Троицкий, дом 64
Ф.И.О. руководителя: Чехова Светлана Ивановна (отв. лицо Беляева Любовь Федоровна, телефон: 8(8182) 20-15-76)
Контактный телефон: 8(8182) 21-50-07
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **95,4** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 96 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **88** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 60 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 100 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **100** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,6** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 100 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 98 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 100 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **96,46 (4)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие и доступность питьевой воды

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**ПРОТОКОЛ №39**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Маймакса»
Регион: Архангельская область
Адрес: 163025, Архангельская область, город Архангельск, улица Лесотехническая дом 1, корпус 1
Ф.И.О. руководителя: Макаревич Юлия Николаевна (ответственное лицо Медведева Елена Андреевна, телефон: 8-911-573-87-24)
Контактный телефон: 8(8182) 29-70-98
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **93,1** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 87 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 100 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **98,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 97 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **65,9** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 20 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 80 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 93 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **100** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,5** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 100 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **91,36 (25)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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

**ПРОТОКОЛ №40**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Коряжемская централизованная библиотечная система»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165651, Архангельская область, г. Коряжма, ул. Космонавтов, д. 3 «А»
Ф.И.О. руководителя: Светлана Ивановна Ларионова
Контактный телефон: (881850) 5-67-95
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **96,9** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 91 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 100 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **87,1** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 60 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 100 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 97 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,6** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,5** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 100 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **96,48 (3)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски

**ПРОТОКОЛ №41**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение «Коряжемский культурно-досуговый центр»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165651, Архангельская область, г. Коряжма, пл. им. В.И. Ленина, д.1
Ф.И.О. руководителя: Денис Сергеевич Глушенков
Контактный телефон: (881850)3-16-40
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **96,9** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 91 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 100 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **56,9** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 80 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 20 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 83 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,6** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,2** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 100 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **90,38 (29)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №42**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение города Коряжмы Архангельской области «Молодежно-культурный центр «Родина»
Регион: Архангельская область
Адрес: 165651, Архангельская область, г.Коряжма, ул. Кутузова 7 б
Ф.И.О. руководителя: Елена Николаевна Яковлева
Контактный телефон: (881850)3-45-81
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **54,2** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 50 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 0 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 98 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **97** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 94 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **71** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 40 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 80 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 90 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **98** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 98 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 98 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 98 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **98,5** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 98 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 98 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **83,74 (46)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- полное наименование организации
- сокращенное наименование организации
- почтовый адрес организации
- контактные телефоны и адреса электронной почты организации
- место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- дата создания организации культуры
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей организации культуры
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений, адреса электронной почты
- режим, график работы организации культуры
- виды предоставляемых услуг организацией культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг)
- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:
- абонентского номера телефона
- адреса электронной почты
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:
- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

**ПРОТОКОЛ №43**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры «Котласский краеведческий музей»
Регион: Архангельская область
Адрес: Архангельская область, г. Котлас, ул. Виноградова, д.22
Ф.И.О. руководителя: Середкина Татьяна Альбертовна (ответственное лицо - Цвеченко Мария Васильевна)
Контактный телефон: 8(81837) 2-02-88 (отв.лицо: 8 (81837) 2-20-66)
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **95,4** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 100 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 96 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **96,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 93 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **51,3** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 0 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 91 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **90,5** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 90 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 90 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 91 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **86,5 (40)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №44**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс» муниципального образования «Котлас»
Регион: Архангельская область
Адрес: Архангельская область, г. Котлас, ул. Мелентьева, д. 18
Ф.И.О. руководителя: Вельган Мирослав Ярославович
Контактный телефон: 88183727684
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **94,1** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 83 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 100 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 98 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **96** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 92 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **72,7** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 100 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 40 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 89 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,2** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 98 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **96,2** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 96 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 97 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 96 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **91,64 (20)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- дата создания организации культуры
- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг)
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие и доступность питьевой воды

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №45**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное учреждение культуры «Новодвинская централизованная библиотечная система»
Регион: Архангельская область
Адрес: 164902, Архангельская область, г. Новодвинск, ул. Мельникова, д. 12 корпус 1
Ф.И.О. руководителя: Зинкова Лидия Викторовна, отв. лицо - Никитина Анна Анатольевна
Контактный телефон: Директор-8(81852)50115, 8(911)682-53-02 Отв.лицо -8(921)074-13-34
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **95,4** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 96 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **60,9** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 40 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 83 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **98,8** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 98 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **90,68 (27)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- доступность записи на получение услуги на официальном сайте организации

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №46**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский драматический театр»
Регион: Архангельская область
Адрес: Архангельская область, г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д.77
Ф.И.О. руководителя: Голубева Алевтина Геннальевна (исполнитель Нехорошкова Ксения Александровна)
Контактный телефон: 88184540800
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **87,6** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 100 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 60 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" *** | **84,6*** |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **81,6** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 100 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 92 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры" *** | **84,6*** |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" *** | **84,6*** |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **84,6 (44)** |

* В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, в сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерии «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлены**. При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерии рассчитываются как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$К^{n} = (К^{1} + К^{3}) / 2$$

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела "Часто задаваемые вопросы"
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории

**ПРОТОКОЛ №47**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и общественных мероприятий»
Регион: Архангельская область
Адрес: Архангельская область, г. Северодвинск, ул. Бойчука, д.2
Ф.И.О. руководителя: Лыбашева Ольга Геннадьевна (отв. лицо Морозова Татьяна Александровна)
Контактный телефон: 8(8184)58-10-02 Морозова Т.А. 8(8184)58-73-43
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **98,4** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 96 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 100 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **61,1** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 80 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 20 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 97 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,6** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,3** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 100 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **91,54 (23)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- сведения об учредителе/учредителях
- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**ПРОТОКОЛ №48**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Северодвинский городской краеведческий музей»
Регион: Архангельская область
Адрес: Архангельская область, г. Северодвинск, ул. Пионерская, д.10
Ф.И.О. руководителя: Пачина Светлана Васильевна, отв. лицо - Карпова Любовь Владимировна
Контактный телефон: 88184 56-63-50 (отв. 88184 56-12-65)
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **92,7** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 87 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **87,4** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 60 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 100 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 98 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,6** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 100 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99,5** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 100 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **95,7 (6)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетная смета (информация об объёме предоставляемых услуг)
- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

**ПРОТОКОЛ №49**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система»
Регион: Архангельская область
Адрес: Архангельская область, г. Северодвинск, ул. Ломоносова, д.100
Ф.И.О. руководителя: Нестеренко Ирина Ивановна, отв. лицо - Сабитова Светлана Феликсовна
Контактный телефон: 88184 53-14-96 (отв. 88184 53-14-92)
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **99,6** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 100 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 100 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **98,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 97 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **70,2** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 60 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 60 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 94 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,4** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **98,2** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 95 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **93,14 (15)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- положения о филиалах и представительствах

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)

**ПРОТОКОЛ №50**
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение культуры «Северодвинский Дворец молодежи («Строитель»)»
Регион: Архангельская область
Адрес: Архангельская область, г. Северодвинск, пр. Ленина, д. 47
Ф.И.О. руководителя: Воронцов Игорь Юрьевич, отв. - Минин Вячеслав Евгениевич
Контактный телефон: 88184 56-69-14
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

| № | Критерий/Показатель | Набранный балл |
|---|---|---|
| **1** | **Критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | **93,6** |
| 1.1 | Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами" | 90 |
| 1.2 | Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" | 90 |
| 1.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет" | 99 |
| **2** | **Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"** | **99,3** |
| 2.1 | Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг" | 100 |
| 2.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры" | 99 |
| **3** | **Критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | **70** |
| 3.1 | Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" | 80 |
| 3.2 | Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими" | 40 |
| 3.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" | 100 |
| **4** | **Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"** | **99,4** |
| 4.1 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры" | 99 |
| 4.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры" | 100 |
| 4.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия" | 99 |
| **5** | **Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"** | **99** |
| 5.1 | Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым" | 99 |
| 5.2 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры" | 99 |
| 5.3 | Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры" | 99 |
| **ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)** | | **92,26 (18)** |

## ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

**По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":**

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, контактных телефонов, адресов сайтов структурных подразделений, адресов электронной почты

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- адрес сайта учредителя/учредителей
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
- планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК)

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия "Комфортность условий предоставления услуг":**

В организации культуры отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). Необходимо обеспечить следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие и доступность питьевой воды
- доступность записи на получение услуги по телефону

**По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":**

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- сменные кресла-коляски

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- 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)
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому