



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

**Итоговый отчет по результатам проведенного социологического  
исследования «Независимая оценка качества условий оказания услуг  
организациями культуры Архангельской области»**

*г. Архангельск*

*– 2021 г. –*

## **1. ОПИСАНИЕ МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ**

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

Целями данного исследования являются:

- повышение качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Архангельской области (далее – организации культуры),
- улучшение информированности получателей услуг о деятельности организаций культуры, в том числе через телефонную связь, электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Задачи исследования включают следующие направления анализа:

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

- определение уровня открытости и доступности информации об организациях культуры области;
- определение уровня комфортности условий для предоставления услуг и доступности их получения;
- определение уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников учреждений культуры;
- определение уровня удовлетворенности качеством условий оказания услуг в учреждениях культуры.

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

- определение уровня открытости и доступности информации об учреждении культуры.

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

Объектами исследования определены:

- получатели услуг организаций культуры Архангельской области в возрасте от 18 лет и старше;
- информация, размещенная на официальных сайтах учреждений культуры или (при их отсутствии) на сайтах учредителей организаций культуры Архангельской области.

Методы социологического исследования адекватны его цели и задачам и включают:

а) анкетирование получателей услуг посредством онлайн-опроса и анкетирования на бумажном носителе. Исполнитель разрабатывает инструментарий (приложение № 6 технического задания), программирует анкету на онлайн-платформе, обобщает и анализирует полученный массив;

б) оценку информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в соответствии с требованиями, установленными статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1, приказом Минкультуры России

от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 года, регистрационный номер 37187), по форме оценки информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры (Приложение № 7 технического задания);

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

г) оценку доступности организаций культуры для инвалидов по утвержденной форме (форма 1 и форма 2 Приложения № 8 технического задания).

Анкетный лист для опроса получателей услуг учреждений культуры разработан на основании приказа «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н, а также приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., № 51132) (Приложение № 6 к техническому заданию). Анкета включает 15 основных вопросов, а также 4 вопроса, касающиеся социально-демографической характеристики респондентов (пол, возраст, образование, статус потребителя услуги).

Оценка информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, проводилась на основании 13 установленных нормативными правовыми актами индикаторов информации о деятельности организации культуры, которые должны быть размещены на общедоступных информационных ресурсах (Приложение № 7 к техническому заданию).

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах в организациях культуры, проводилась на основании 10 установленных нормативными правовыми актами индикаторов информации о деятельности организации культуры, которые должны быть размещены на общедоступных информационных ресурсах (Приложение № 7 к техническому заданию).

Оценка показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, осуществлялась в соответствии с оценочным листом (Приложение № 8 технического задания), отдельно для организаций культуры, расположенных в объектах культурного наследия и вне них (форма 1 и форма 2).

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

*1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:*

- 1.1 соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;
- 1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- 1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».  
*2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:*
- 2.1 обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.  
*3 критерий - доступность услуг для инвалидов:*
- 3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;
- 3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.  
*4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:*
- 4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.  
*5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:*
- 5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599) проводится в балльных значениях (Приложение №9 к техническому заданию и таблице 1).

Таблица 1

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации	100 баллов	30%	30 баллов

	в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»			
1.2.	Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона, - адреса электронной почты, - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организации культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-	100 баллов	50%	50 баллов

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

	<p>шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассеры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	100 баллов	20%	20 баллов

	доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

Перечень организаций культуры, находящихся на территории Архангельской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 году, включает:

*библиотеки*

- 1 государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»,
- 2 государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»,
- 3 государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»,

*театрально-концертные организации*



- 4 государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Поморская филармония»,
- 5 государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»,
- 6 государственное автономное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр кукол»,
- 7 государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский молодежный театр»,
- 8 государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»,  
*музеи*
- 9 государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»,
- 10 государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Северный морской музей»,
- 11 государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»,
- 12 государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»,
- 13 государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»,
- 14 государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»,  
*культурно-досуговые учреждения*
- 15 государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества».

Выборочная совокупность для проведения анкетного опроса составила 8 445 человек. Поскольку информация о характеристиках генеральной совокупности отсутствует, метод построения выборки – стихийный. Ссылка на онлайн-опрос размещалась на сайтах организаций культуры. В начале опроса выяснялось соответствие респондента критериям опроса: возраст – старше 18 лет, а также отбор учреждения, услуги которого респондент может оценить.

Социально-демографический портрет выборки можно описать через следующие характеристики:

- половой состав – 26,3 % мужчин и 73,7 % женщин;

*Таблица 2*

Пол респондентов	Количество (чел.)	Доля в выборке (%)
мужской	2 221	26,3
женский	6 224	73,7
Итого:	8 445	100,0

- возрастной состав:

*Таблица 3*

Возраст респондентов	Количество (чел.)	Доля в выборке (%)
18 – 25 лет	1 285	15,2
26 – 35 лет	1 970	23,3
36 – 54 года	3 663	43,4
старше 55 лет	1 527	18,1
Итого	8 445	100,0

– образовательный уровень: высшее образование имеют 60,6 %, среднее специальное – 27,4 %, полное (общее) – 8,5 %, неполное среднее – 2,8 %, начальное – 0,7 % респондентов.

*Таблица 4*

Уровень образования респондентов	Доля в выборке (%)
Высшее	60,6
Среднее специальное	27,4
Полное (общее)	8,5
Неполное среднее	2,8
Начальное	0,7
Итого:	100,0

– статус потребителя услуги: являются потребителем услуг учреждений культуры – 83,4 % опрошенных, родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг – 16,6 %.

*Таблица 5*

Статус потребителя услуги	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	83,4
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	16,6
Итого:	100,0

Совокупный анализ данных, полученных с помощью трех методов – анализа информации на стендах и сайтах, контрольных посещений и анкетного опроса, позволил составить сводную таблицу результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенных на территории Архангельской области (согласно Приложению №9 к техническому заданию).

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

В целом за прошедшие три года оценка качества условий оказания услуг потребителями значительно не изменилась и осталась на высоком уровне (рисунок 33). За прошедший период повысилась оценка доступности услуг для инвалидов, а также открытости доступности информации об организации в открытых источниках.

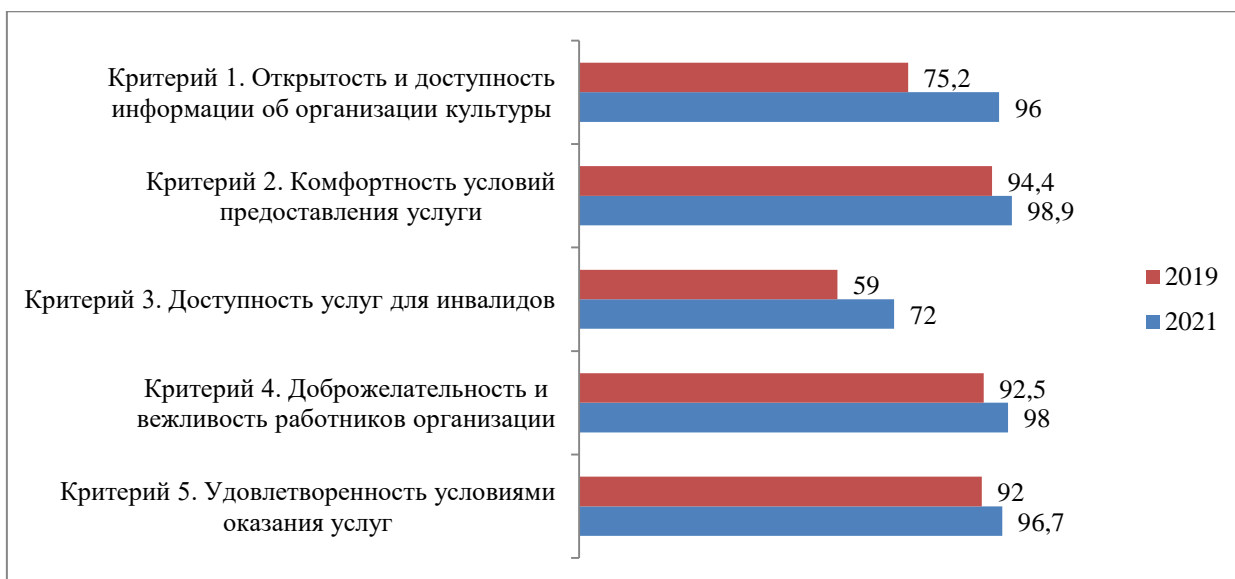


Рисунок 33. Показатели независимой оценки качества условий оказания услуг в организации «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера» в 2019 и 2021 гг., баллы

## 2.12 Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»

Социально-демографический портрет потребителя (n = 553 человек) представлен в таблице 30.

Таблица 30

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	216	39,1
Женский	337	60,9
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	85	15,4
26 – 35 лет	88	15,9
36 – 54 года	273	49,4
старше 55 лет	107	19,3
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	292	52,8
Среднее специальное	187	33,8
Полное (общее)	54	9,8
Неполное среднее	17	3,1
Начальное	3	0,5
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг	493	89,2
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	60	10,8
Итого:	553	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 31.

Таблица 31

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

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

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 10 сентября 2021 г.), составляет 12 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 34, а также в

Приложении 2. Согласно рисунку 34, выявлена высокая удовлетворенность потребителями анализируемыми показателями деятельности организации.

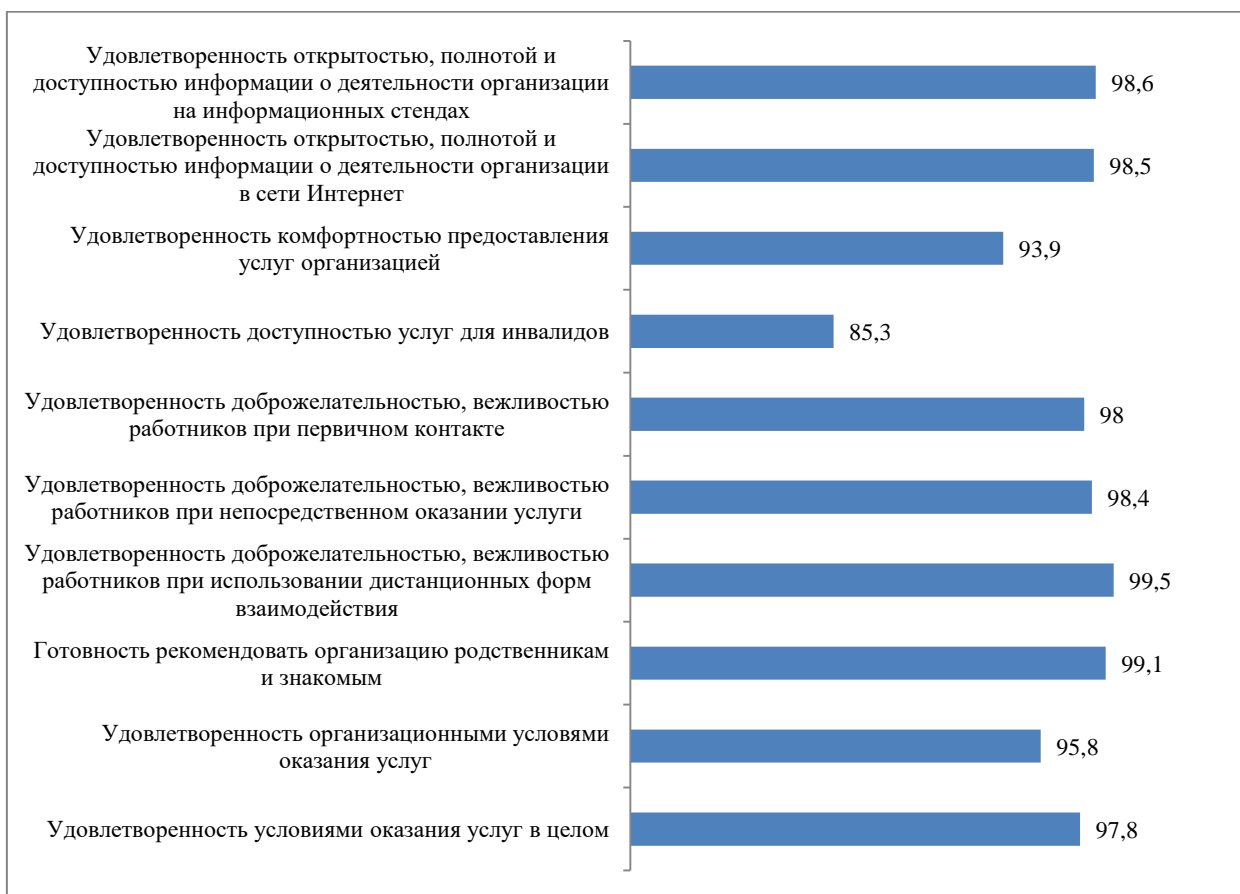


Рисунок 34. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:

- 1.1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
- 1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – значение показателя равно 98,5 баллов, с учетом его значимости – 39,4 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

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

- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 93,9 баллов, с учетом его значимости – 46,9 баллов.  
3 критерий - доступность услуг для инвалидов:
- 3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;
- 3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 85,3 баллов, с учетом его значимости – 25,6 баллов.  
4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:
- 4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 98 баллов, с учетом его значимости – 39,2 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,4 баллов, с учетом его значимости – 39,3 баллов;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.  
5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:
- 5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,1 баллов, с учетом его значимости – 29,7 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 95,8 баллов, с учетом его значимости – 19,2 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 97,8 баллов, с учетом его значимости – 48,9 баллов.

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

- кулер с водой (2 ответа),
- хочется при музее посещать кружок или клуб, где обучаться основам генеалогии, и кружок, где учиться северному орнаментальному вязанию;
- проводить литературно-музыкальные вечера в музее (2 ответа),
- кафе при музее (5 ответов),
- организовать доступ ко всем залам для колясочников,
- оплата банковской картой (2 ответа),
- «Чтоб у музея появились новые помещения для хранилища экспонатов. Очень бы хотелось, чтоб правительство области выделило деньги на покупку земельного участка, находящегося рядом с музейным двориком и у сотрудников музея была бы возможность организовывать ещё больше мероприятий для населения, на открытом воздухе».

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организации «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей», представлены на рисунке 35 и в Приложении 2.



Рисунок 35. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в организации «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в организации «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

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

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2021 года, «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей» занимает 8 место из 15.

В целом за прошедшие три года оценка качества условий оказания услуг потребителями значительно не изменилась и осталась на высоком уровне (рисунок 36). За прошедший период повысилась оценка доступности услуг для инвалидов, а также открытости доступности информации об организации в открытых источниках и комфортности условий предоставлений услуг в организации культуры.



Рисунок 36. Показатели независимой оценки качества условий оказания услуг в организации «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей» в 2019 и 2021 гг., баллы



### 3 ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Рейтинг оцениваемых учреждений культуры представлен в таблице 38.

Результаты проведенного исследования показали, что оцениваемые в 2021 году организации культуры Архангельской области получили различные итоговые баллы (в диапазоне от 419,9 до 488,7 баллов)

Лидером рейтинга оценки качества условий оказания услуг организациями культуры среди оцениваемых учреждений стало государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор». Указанная организация культуры получила 488,7 баллов в совокупности оценок по пяти критериям.

Антилидером рейтинга в 2021 году стало государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова» с оценкой 419,9 баллов. Хотя антилидерство здесь очень условное, только для данного рейтинга, так оценки по пяти критериям достаточно высокие.

В данном рейтинге можно выделить три группы организаций.

Таблица 38

		критерий 1	критерий 2	критерий 3	критерий 4	критерий 5	итого	общая оценка
1	Государственный академический Северный русский народный хор	98,2	99	93,2	99,3	99	<b>488,7</b>	97,74
2	Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова	98,8	97,3	92,6	97,1	98,5	<b>484,3</b>	96,86
3	Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара	98,5	99,8	86	99,7	99,7	<b>483,7</b>	96,74
4	Архангельский краеведческий музей	99,4	98,4	87,4	98,6	98,6	<b>482,4</b>	96,48
5	Архангельская областная специальная библиотека для слепых	96,6	98,6	85,6	98	99,3	<b>478,1</b>	95,62
6	Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова	99,1	96,6	73,2	98,2	98,4	<b>465,5</b>	93,1
7	Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	96	98,9	72	98	96,7	<b>461,6</b>	92,32
8	Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей	99,4	96,9	67,3	98,4	97,8	<b>459,8</b>	91,96
9	Сольвычегодский историко-художественный музей	96,9	98,5	65,3	99,6	99,2	<b>459,5</b>	91,9
10	Архангельский театр кукол	94,2	98,4	69,8	97	98,3	<b>457,7</b>	91,54
11	Поморская филармония	92,1	98,6	<b>60,2</b>	99,4	99,2	<b>449,5</b>	89,9
12	Архангельский молодежный театр	81,4	99,2	<b>63,8</b>	97,9	99,1	<b>441,4</b>	88,28
13	Северный морской музей	90,6	97,3	<b>49,1</b>	98,7	98	<b>433,7</b>	86,74
14	Дом народного творчества	95,5	<b>64,3</b>	68,2	97,3	95	<b>420,3</b>	84,06
15	Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова	76,5	97,7	<b>56,9</b>	94,9	93,9	<b>419,9</b>	83,98

Первую группу составляют организации культуры, набравшие более 95 баллов (это 1 – 5 место рейтинга), у которых 5 из 5 критериев имеют высокие оценки (более 85 баллов по каждому критерию).

Вторую группу составляют организации культуры, набравшие более 90 баллов (6 – 10 места рейтинга), у которых 4 из 5 критериев имеют высокие оценки, а один из критериев – «доступность услуг для инвалидов» – имеет средние оценки.

Третью группу составляют организации культуры, набравшие менее 90 баллов (11 – 15 места рейтинга), у которых «западает» один критерий (как правило, критерий 3 «доступность услуг для инвалидов» имеет низкие оценки), имеет низкие или средне-низкие оценки.

Таким образом, в ходе оценки и анализа данных, полученных в результате социологического исследования «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области в 2021 году», было выявлено, что 2/3 оцениваемых организаций соответствует всем критериям качества оказания услуг. Остальные учреждения в той или иной мере имеют проблемные зоны для качественного предоставления услуг населению.

Данные проблемные зоны сосредоточены в следующих моментах:

1) критерий 1.1 «соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»:

– на информационных стендах в помещении организации культуры объем представленной информации зачастую представлен на высоком уровне; однако чаще всего отсутствует информации о фамилии, имени, отчества руководителя учреждения, его заместителей, а также результаты независимой оценки качества условий оказания услуг;

2) критерий 2.1 «обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» высоко оценен экспертами в ходе контрольных визитов; только у 1 из 15 организаций данный показатель обеспечен на низком уровне; остальные организации выполняют установленные требования; критическим является индикатор «доступность питьевой воды»;

3) критерий 3.1 «оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»:

– ни одна из организаций не имеет всех условий доступности;  
– 3 из 15 организаций имеют 4 из 6 условий доступности;  
– критическим моментом является индикатор «отсутствие стоянок или выделенных мест для автотранспортных средств инвалидов» (у 13 из 15 организаций отсутствует);

4) критерий 3.2 «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»:

– две из оцениваемых организаций имеют 5-6 из 6 условий доступности;  
– 4 организации имеют 1-2 условия доступности, зачастую это наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме, обусловленного в том числе условиями профилактики коронавирусной инфекции;  
– критическим моментом является индикатор «услуги сурдопереводчика» (у 12 из 15 организаций отсутствует);

По критериям 4 и 5 нет существенных замечаний; оценки, данные исходя из субъективной позиции потребителей услуг в ходе анкетного опроса, достаточно высокие, на уровне 90-99%.

Таким образом, факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам потребителей, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве условий оказания услуг;
- недостаток навыков у персонала применения новых технологий в работе с потребителями, особенно в условиях профилактики коронавирусной инфекции и дистанционного режима работы;
- неполноценность размещения информации об учреждениях культуры на официальных сайтах, неумение применять дистанционные технологии.

На основании анализа, проведенного в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры в 2021 году, и в целях совершенствования работы учреждений могут быть сформулированы следующие общие рекомендации:

1. учитывая опыт реализации услуг в условиях профилактики коронавирусной инфекции, в том числе в дистанционном режиме, предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность;
2. продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений, социальные сети;
3. обновлять информацию на официальном сайте учреждений;
4. осуществлять систематический контроль соблюдения показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для потребителей услуг;
5. предпринять меры по повышению доступности услуг оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья по всем критериям доступности.

Итоговые замечания по процедуре проведения социологического исследования независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области касаются следующих моментов:

- В проведенном исследовании в выборках всех учреждений культуры наблюдается явный перевес в характеристиках полового состава выборки (в частности, соотношение составляет 26% мужчин и 74% женщин, при соотношении в общероссийской выборке – 46 к 54%). С другой стороны, потребитель услуг учреждений культуры может «иметь женское лицо».

- В текущем году 3 из 15 не смогли справиться с задачей минимального числа анкет, установленного Министерством количества. В их числе все три организации г. Архангельска. Необходимо провести опрос, что послужило причиной недоработки: пандемические ограничения, технические сложности или другие причины.

- Данные опроса потребителей из года в год явно не корректны, так как распределение ответов не соотносится с кривой нормального распределения. Респондентами выставлены максимальные оценки практически по всем вопросам, даже там, где есть явный недостаток в деятельности организации (отсутствие комфортных условий, отсутствие условий доступности среды).

- Методика дистанционного опроса с помощью сети Интернет оправдывает себя в условиях профилактики коронавирусной инфекции, однако, провоцирует преобладание в выборке респондентов, обладающих информационной грамотностью и техникой. Для лиц старшего возраста, для потребителей услуг в сельской местности возможно комфортнее стандартная методика опроса. Поэтому применение гибридного формата опроса в текущем году показало несомненные достоинства.

Приложение 1

Исходные данные для расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599)

1 – критерий открытости и доступности информации об организации культуры

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес официального сайта организации культуры в сети «Интернет»	1.1 Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации				1.2 Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	
			1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на <b>информационных стендах</b> в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.		1.1.2 - Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на <b>официальном сайте</b> организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.		1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о <b>дистанционных способах</b> взаимодействия с получателями услуг	
			Объем информации ( <i>количество материалов/единиц информации</i> ), размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры	Объем информации ( <i>количество материалов/единиц информации</i> ), размещение которой на стенде в помещении организации культуры установлено нормативными правовыми актами	Объем информации ( <i>количество материалов/единиц информации</i> ), размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Объем информации ( <i>количество материалов/единиц информации</i> ), размещение которой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры	Количество и перечень функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации культуры
<b>Библиотеки</b>								
1.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная научная	<a href="http://www.aonb.ru/">http://www.aonb.ru/</a>	9	9	12	12	5	– телефон – электронная почта – электронные сервисы – кнопки

	ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»							социальных сетей – анкета для опроса 100 баллов
2.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	<a href="http://www.aodb.ru/">http://www.aodb.ru/</a>	8,5	9	11,5	12	4	– телефон – электронная почта – форма связи «Задать вопрос» – кнопки социальных сетей 100 баллов
3.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	<a href="https://aosbs.ru/">https://aosbs.ru/</a>	7	8	10	11	3	– телефон – электронная почта – форма обратной связи 100 баллов
<i>Театрально-концертные организации</i>								
4.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Поморская филармония»	<a href="http://www.pomorfil.ru/">http://www.pomorfil.ru/</a>	9	9	7	12	4	– телефон – электронная почта – кнопки социальных сетей – билеты онлайн 100 баллов
5.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	<a href="http://www.arhdrama.ru/">http://www.arhdrama.ru/</a>	9	9	12	12	6	– телефон – электронная почта – кнопки социальных сетей – билеты онлайн – анкета для опроса – кнопка обратной связи 100 баллов
6.	государственное автономное учреждение культуры Архангельской области	<a href="http://www.arhpuppet.ru/">http://www.arhpuppet.ru/</a>	9	9	7,5	11	3	– телефон – электронная почта – форма обратной

	«Архангельский театр кукол»							связи 100 баллов
7.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	<a href="http://www.teatrp-anova.ru/">http://www.teatrp-anova.ru/</a>	2,5	9	6	12	4	– телефон – электронная почта – кнопки социальных сетей – билеты онлайн 100 баллов
8.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	<a href="http://sevhor.ru/">http://sevhor.ru/</a>	9	9	11	12	3	– телефон – электронная почта – кнопки социальных сетей 100 баллов
<i>Музеи</i>								
9.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	<a href="https://www.kraeved29.ru/">https://www.kraeved29.ru/</a>	9	9	12	12	4	– телефон – электронная почта – кнопки социальных сетей – виджет ВК 100 баллов
10.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Северный морской музей»	<a href="https://northernmaritime.ru/">https://northernmaritime.ru/</a>	6,5	9	8,5	12	4	– телефон – электронная почта – кнопки социальных сетей – форма обратной связи 100 баллов
11.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	<a href="http://www.arhmuzeum.ru/">http://www.arhmuzeum.ru/</a>	8	9	11	12	4	– телефон – электронная почта – кнопки социальных сетей – анкета для опроса 100 баллов

12.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	<a href="http://www.karmuseum.ru/">http://www.karmuseum.ru/</a>	10	10	12	12	3	– телефон – электронная почта – кнопки социальных сетей 100 баллов
13.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	<a href="http://solimus.ru/">http://solimus.ru/</a>	8	9	11	12	5	– телефон – электронная почта – кнопки социальных сетей – форма обратной связи – кнопки социальных сетей 100 баллов
14.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	<a href="http://vel-museum.ru/">http://vel-museum.ru/</a>	5	9	9	12	2	– телефон – электронная почта 60 баллов
<b>Культурно-досуговые учреждения</b>								
15.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества»	<a href="http://dnt-arh.ru/">http://dnt-arh.ru/</a>	10	10	10,5	12	3	– телефон – электронная почта – кнопки социальных сетей 100 баллов

№ п/п	Наименование организации культуры	Общее число опрошенных потребителей	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры			
			1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на <i>информационных стендах</i> в помещении организации культуры		1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в <i>сети «Интернет»</i>	
			Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в организации культуры	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры	Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации культуры
<b>Библиотеки</b>						
1.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»	628	538	531	551	533
2.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	604	516	514	527	526
3.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	723	628	622	546	543
<b>Театрально-концертные организации</b>						
4.	государственное бюджетное	616	486	475	548	539



	учреждение культуры Архангельской области «Поморская филармония»					
5.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	783	674	652	731	712
6.	государственное автономное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр кукол»	338	301	299	303	296
7.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	314	259	253	298	293
8.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	630	587	582	589	583
<i>Музеи</i>						
9.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	668	562	558	523	510
10.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Северный морской музей»	715	686	678	639	621
11.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	262	239	231	219	213
12.	государственное бюджетное	553	496	489	455	448

	учреждение культуры Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»					
13.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	632	611	607	606	601
14.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	618	561	543	524	502
<i>Культурно-досуговые учреждения</i>						
15.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества»	361	298	281	300	280

## 2 – критерий комфортности условий предоставления услуги

№ п/п	Наименование организации культуры	2.1 Обеспечение в организации культуры комфортных условий предоставления услуг		2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры	
		2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг		2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией культуры	
		Количество комфортных условий	Перечень комфортных условий в организации культуры	Общее число опрошенных потребителей	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры
<i>Библиотеки</i>					
1.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета»	5	условия 1, 2, 4 – 6	628	585

	библиотека имени Н.А. Добролюбова»				
2.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	5	условия 1, 2, 4 – 6	604	601
3.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	6	условия 1 – 6	723	703
<i>Театрально-концертные организации</i>					
4.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Поморская филармония»	5	условия 1, 2, 4 – 6	616	599
5.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	6	условия 1 – 6	783	741
6.	государственное автономное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр кукол»	5	условия 1, 2, 4 – 6	338	327
7.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	5	условия 1, 2, 4 – 6	314	309
8.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	6	условия 1 – 6	630	618

<i>Музеи</i>					
9.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	6	условия 1 – 6	668	647
10.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Северный морской музей»	5	условия 1, 2, 4 – 6	715	676
11.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	6	условия 1 – 6	262	256
12.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	6	условия 1 – 6	553	519
13.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	5	условия 1, 3 – 6	632	613
14.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	5	условия 1, 2, 4 – 6	618	590
<i>Культурно-досуговые учреждения</i>					
15.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества»	2	условия 3, 6	361	320

### 3 – критерий доступности услуг для инвалидов

№ п/п	Наименование организации культуры	Адрес	3.1 Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		3.2 Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	
			3.1.1 Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры		3.2.1 Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации культуры и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому)		3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	
			Количество условий доступности организации для инвалидов	Перечень условий доступности	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Перечень условий доступности	У <sup>дост</sup> - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Ч <sub>общ</sub> – число опрошенных получателей услуг-инвалидов
<b>Библиотеки</b>								
1.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской	163000, г. Архангельск, ул. Логинава, 2	3	пандус, дверные проемы, кресло-	4	дублирование зрительной информации; сайт; помощь работников; дистанционный режим	31	24

	области «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»			коляска				
2.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	163000, г. Архангельск, пр. Троицкий, 41	4	пандус, дверные проемы, кресло-коляска, санит. комната	4	дублирование зрительной информации; сайт; помощь работников; дистанционный режим	42	42
3.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	163045, г. Архангельск, ул. Шубина, 9	4	пандус, автостоянка, дверные проемы, кресло-коляска	4	дублирование зрительной информации; сайт; помощь работников; дистанционный режим	480	473
<i>Театрально-концертные организации</i>								
4.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Поморская филармония»	г. Архангельск, ул. Карла Маркса, 3 (камерный зал)	2	дверные проемы, кресло-коляска	3	сайт; помощь работников; дистанционный режим	26	21
5.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени	163000, г. Архангельск, Петровский парк, 1	4	пандус, дверные проемы, кресло-коляска, санит. комната	5	дублирование зрительной информации; дублирование по Брайлю; сайт; помощь работников; дистанционный режим	42	40

	М.В. Ломоносова»							
6.	государственное автономное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр кукол»	163000, г. Архангельск, пр. Троицкий, 5	3	пандус, дверные проемы, санит. комната	3	сайт; помощь работников; дистанционный режим	27	25
7.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	163000, г. Архангельск, ул. Логинава, 9	3	дверные проемы, кресло-коляска, санит. комната	3	сайт; помощь работников; дистанционный режим	11	8
8.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	163071, г. Архангельск, ул. Тимме, 21-3	4	пандус, дверные проемы, кресло-коляска, санит. комната	6	все условия соблюдены	73	71
<i>Музеи</i>								
9.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	163000, г. Архангельск, наб. Северной Двины, 85/86 историко-архитектурный комплекс «Архангельские Гостиные дворы»	3	пандус, дверные проемы, санит. комната	5	дублирование зрительной информации; дублирование по Брайлю; сайт; помощь работников; дистанционный режим	53	52
10.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Северный	163000, г. Архангельск, наб. Северной Двины, 80	2	пандус, дверные проемы	1	дистанционный режим	232	225

	морской музей»							
11.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	163000, г. Архангельск, пл. Ленина, 2 музей изобразительных искусств	2	кресло-коляска, санит. комната	4	дублирование по Брайлю; сайт; помощь работников; дистанционный режим	46	43
12.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	164110, Архангельская область, г. Каргополь, пр. Октябрьский, 50	3	пандус, дверные проемы, кресло-коляска	3	сайт; помощь работников; дистанционный режим	68	58
13.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	165330, Архангельская область, г. Сольвычегодск, ул. Советская, 9	2	пандус, дверные проемы	3	дублирование по Брайлю; сайт; дистанционный режим	125	122
14.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	165150, Архангельская область, г. Вельск, пл. Ленина, 39	2	дверные проемы, санит. комната	2	сайт; дистанционный режим	81	78
<i>Культурно-досуговые учреждения</i>								
15.	государственное	163000, г.	4	пандус,	2	сайт; дистанционный режим	17	16



	бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества»	Архангельск, пл. Ленина, 1		дверные проемы, кресло-коляска, санит. комната				
--	--	----------------------------	--	--	--	--	--	--

#### 4 – критерий доброжелательности, вежливости работников организации

№ п/п	Наименование организации культуры	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры		4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры		4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия		
		4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию культуры		4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию культуры		4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.		
		Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	Общее число опрошенных получателей услуг	
<b>Библиотеки</b>								
1.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской	612	628	620	628	479	486	

	области «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»						
2.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	602	604	603	604	530	532
3.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	697	723	718	723	569	578
<i>Театрально-концертные организации</i>							
4.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Поморская филармония»	613	616	611	616	419	421
5.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	752	783	763	783	559	567

6.	государственное автономное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр кукол»	326	338	328	338	226	230
7.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	306	314	307	314	223	225
8.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	627	630	626	630	501	508
<i>Музеи</i>							
9.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	657	668	658	668	477	481
10.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Северный морской музей»	705	715	703	715	621	624
11.	государственное бюджетное учреждение культуры	255	262	257	262	194	196

	Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»						
12.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	542	553	544	553	383	385
13.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	629	632	631	632	584	588
14.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	591	618	583	618	437	461
<i>Культурно-досуговые учреждения</i>							
15.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества»	352	361	351	361	271	280

### 5 – критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

№ п/п	Наименование организации культуры	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации культуры)		5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации культуры		5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры	
		5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым		5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации культуры; графиком работы организации		5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры	
		Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг	Общее число опрошенных получателей услуг	Число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	Общее число опрошенных получателей услуг
<i><b>Библиотеки</b></i>							
1.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»	623	628	606	628	620	628
2.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская	604	604	596	604	604	604

	библиотека имени А.П. Гайдара»						
3.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	718	723	714	723	720	723
<i>Театрально-концертные организации</i>							
4.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Поморская филармония»	614	616	608	616	610	616
5.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	776	783	761	783	772	783
6.	государственное автономное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр кукол»	335	338	332	338	331	338
7.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	313	314	307	314	312	314
8.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	621	630	618	630	627	630
<i>Музеи</i>							
9.	государственное бюджетное учреждение	656	668	658	668	660	668

	культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»						
10.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Северный морской музей»	705	715	697	715	700	715
11.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	261	262	250	262	250	262
12.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	548	553	530	553	541	553
13.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	631	632	619	632	628	632
14.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	586	618	571	618	581	618
		<i>Культурно-досуговые учреждения</i>					
15.	государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества»	346	361	338	361	343	361

Сводная таблица показателей независимой оценки

Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
<b>Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
1. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная научная библиотека имени Н.А. Добролюбова»																			
в баллах	100	100	97,7	<b>297,7</b>	100	93,2	<b>193,2</b>	60	80	77,4	<b>217,4</b>	97,5	98,7	98,6	<b>294,7</b>	99,2	96,5	98,7	<b>294,4</b>
с учетом значимости	30	30	39,1	<b>99,1</b>	50	46,6	<b>96,6</b>	18	32	23,2	<b>73,2</b>	39	39,5	19,7	<b>98,2</b>	29,8	19,3	49,4	<b>98,4</b>
2. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»																			
в баллах	95,2	100	99,7	<b>294,9</b>	100	99,5	<b>199,5</b>	80	80	100	<b>260</b>	99,7	99,8	99,6	<b>299,1</b>	100	98,7	100	<b>298,7</b>
с учетом значимости	28,6	30	39,9	<b>98,5</b>	50	49,8	<b>99,8</b>	24	32	30	<b>86</b>	39,9	39,9	19,9	<b>99,7</b>	30	19,7	50	<b>99,7</b>
3. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»																			
в баллах	89,5	100	99,2	<b>288,7</b>	100	97,2	<b>197,2</b>	80	80	98,5	<b>258,5</b>	96,4	99,3	98,4	<b>294,2</b>	99,3	98,8	99,6	<b>297,6</b>
с учетом значимости	26,9	30	39,7	<b>96,6</b>	50	48,6	<b>98,6</b>	24	32	29,6	<b>85,6</b>	38,6	39,7	19,7	<b>98</b>	29,8	19,8	49,8	<b>99,3</b>



Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
<b>Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
4. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Поморская филармония»																			
в баллах	76,2	100	98,1	<b>274,3</b>	100	97,2	<b>197,2</b>	40	60	80,8	<b>180,8</b>	99,5	99,2	99,5	<b>298,2</b>	99,7	98,7	99	<b>297,4</b>
с учетом значимости	22,9	30	39,2	<b>92,1</b>	50	48,6	<b>98,6</b>	12	24	24,2	<b>60,2</b>	39,8	39,7	19,9	<b>99,4</b>	29,9	19,7	49,5	<b>99,2</b>
5. государственное бюджет. учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»																			
в баллах	100	100	97,1	<b>297,1</b>	100	94,6	<b>194,6</b>	80	100	95,2	<b>275,2</b>	96	97,4	98,6	<b>292,1</b>	99,1	97,2	98,6	<b>294,9</b>
с учетом значимости	30	30	38,8	<b>98,8</b>	50	47,3	<b>97,3</b>	24	40	28,6	<b>92,6</b>	38,4	39	19,7	<b>97,1</b>	29,7	19,4	49,3	<b>98,5</b>
6. государственное автономное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр кукол»																			
в баллах	82,5	100	98,5	<b>281</b>	100	96,7	<b>196,7</b>	60	60	92,6	<b>212,6</b>	96,4	97	98,3	<b>291,8</b>	99,1	98,2	97,9	<b>295,3</b>
с учетом значимости	24,8	30	39,4	<b>94,2</b>	50	48,4	<b>98,4</b>	18	24	27,8	<b>69,8</b>	38,6	38,8	19,7	<b>97</b>	29,7	19,6	49	<b>98,3</b>
7. государственное бюджет. учреждение культуры Архангельской области «Архангельский молодежный театр»																			
в баллах	40,5	100	98	<b>238,5</b>	100	98,4	<b>198,4</b>	60	60	72,7	<b>192,7</b>	97,5	97,8	99,1	<b>294,3</b>	99,7	97,8	99,4	<b>296,8</b>
с учетом значимости	12,2	30	39,2	<b>81,4</b>	50	49,2	<b>99,2</b>	18	24	21,8	<b>63,8</b>	39	39,1	19,8	<b>97,9</b>	29,9	19,6	49,7	<b>99,1</b>

Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
<b>Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
8. государственное бюджет. учреждение культуры Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»																			
в баллах	95,2	100	99,1	<b>294,3</b>	100	98,1	<b>198,1</b>	80	100	97,3	<b>277,3</b>	99,5	99,4	98,6	<b>297,5</b>	98,6	98,1	99,5	<b>296,2</b>
с учетом значимости	28,6	30	39,6	<b>98,2</b>	50	49	<b>99</b>	24	40	29,2	<b>93,2</b>	39,8	39,7	19,7	<b>99,3</b>	29,6	19,6	49,8	<b>99</b>
9. государственное бюджетн. учреждение культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»																			
в баллах	100	100	98,4	<b>298,4</b>	100	96,9	<b>196,9</b>	60	100	98,1	<b>258,1</b>	98,4	98,5	99,2	<b>296</b>	98,2	98,5	98,8	<b>295,5</b>
с учетом значимости	30	30	39,4	<b>99,4</b>	50	48,4	<b>98,4</b>	18	40	29,4	<b>87,4</b>	39,3	39,4	19,8	<b>98,6</b>	29,5	19,7	49,4	<b>98,6</b>
10. государственное бюджетн. учреждение культуры Архангельской области «Северный морской музей»																			
в баллах	71,4	100	98	<b>269,4</b>	100	94,5	<b>194,5</b>	40	20	97	<b>157</b>	98,6	98,3	99,5	<b>296,4</b>	98,6	97,5	97,9	<b>294</b>
с учетом значимости	21,4	30	39,2	<b>90,6</b>	50	47,3	<b>97,3</b>	12	8	29,1	<b>49,1</b>	39,4	39,3	19,9	<b>98,7</b>	29,6	19,5	49	<b>98</b>
11. государственное бюджетн. учреждение культуры Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»																			
в баллах	90,5	100	96,9	<b>287,4</b>	100	97,7	<b>197,7</b>	40	80	93,5	<b>213,5</b>	97,3	98,1	99	<b>294,4</b>	99,6	95,4	95,4	<b>290,5</b>
с учетом значимости	27,2	30	38,8	<b>96</b>	50	48,9	<b>98,9</b>	12	32	28	<b>72</b>	38,9	39,2	19,8	<b>98</b>	29,9	19,1	47,7	<b>96,7</b>

Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
<b>Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
12. государственное бюджетн. учреждение культуры Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»																			
в баллах	100	100	98,5	<b>298,5</b>	100	93,9	<b>193,9</b>	60	60	85,3	<b>205,3</b>	98	98,4	99,5	<b>295,9</b>	99,1	95,8	97,8	<b>292,8</b>
с учетом значимости	30	30	39,4	<b>99,4</b>	50	46,9	<b>96,9</b>	18	24	25,6	<b>67,3</b>	39,2	39,3	19,9	<b>98,4</b>	29,7	19,2	48,9	<b>97,8</b>
13. государственное бюджетн. учреждение культуры Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»																			
в баллах	90,5	100	99,3	<b>289,8</b>	100	97	<b>197</b>	40	60	97,6	<b>197,6</b>	99,5	99,8	99,3	<b>298,7</b>	99,8	97,9	99,4	<b>297,2</b>
с учетом значимости	27,2	30	39,7	<b>96,9</b>	50	48,5	<b>98,5</b>	12	24	29,3	<b>65,3</b>	39,8	39,9	19,9	<b>99,6</b>	30	19,6	49,7	<b>99,2</b>
14. государственное бюджетн. учреждение культуры Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»																			
в баллах	66,7	60	96,3	<b>223</b>	100	95,5	<b>195,5</b>	40	40	96,3	<b>176,3</b>	95,6	94,3	94,8	<b>284,8</b>	94,8	92,4	94	<b>281,2</b>
с учетом значимости	20	18	38,5	<b>76,5</b>	50	47,7	<b>97,7</b>	12	16	28,9	<b>56,9</b>	38,3	37,7	19	<b>94,9</b>	28,4	18,5	47	<b>93,9</b>
15. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества»																			
в баллах	93,2	100	93,8	<b>287</b>	40	88,6	<b>128,6</b>	80	40	94,1	<b>214,1</b>	97,5	97,2	96,8	<b>291,5</b>	95,8	93,6	95	<b>284,5</b>
с учетом значимости	28	30	37,5	<b>95,5</b>	20	44,3	<b>64,3</b>	24	16	28,2	<b>68,2</b>	39	38,9	19,4	<b>97,3</b>	28,8	18,7	47,5	<b>95</b>

Сводная таблица показателей независимой оценки

Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Общий показатель
<b>Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
1. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»	99,1	96,6	73,2	98,2	98,4	465,5
2. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	98,5	99,8	86	99,7	99,7	483,7
3. государственное бюджетное учреждение	96,6	98,6	85,6	98	99,3	478,1

культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»						
4. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Поморская филармония»	<b>92,1</b>	<b>98,6</b>	<b>60,2</b>	<b>99,4</b>	<b>99,2</b>	<b>449,5</b>
5. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	<b>98,8</b>	<b>97,3</b>	<b>92,6</b>	<b>97,1</b>	<b>98,5</b>	<b>484,3</b>
6. государственное автономное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр кукол»	<b>94,2</b>	<b>98,4</b>	<b>69,8</b>	<b>97</b>	<b>98,3</b>	<b>457,7</b>
7. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	<b>81,4</b>	<b>99,2</b>	<b>63,8</b>	<b>97,9</b>	<b>99,1</b>	<b>441,4</b>
8. государственное бюджетное учреждение культуры	<b>98,2</b>	<b>99</b>	<b>93,2</b>	<b>99,3</b>	<b>99</b>	<b>488,7</b>

Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»						
9. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	<b>99,4</b>	<b>98,4</b>	<b>87,4</b>	<b>98,6</b>	<b>98,6</b>	<b>482,4</b>
10. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Северный морской музей»	<b>90,6</b>	<b>97,3</b>	<b>49,1</b>	<b>98,7</b>	<b>98</b>	<b>433,7</b>
11. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	<b>96</b>	<b>98,9</b>	<b>72</b>	<b>98</b>	<b>96,7</b>	<b>461,6</b>
12. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Каргопольский историко- архитектурный и	<b>99,4</b>	<b>96,9</b>	<b>67,3</b>	<b>98,4</b>	<b>97,8</b>	<b>459,8</b>

художественный музей»						
13. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	<b>96,9</b>	<b>98,5</b>	<b>65,3</b>	<b>99,6</b>	<b>99,2</b>	<b>459,5</b>
14. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	<b>76,5</b>	<b>97,7</b>	<b>56,9</b>	<b>94,9</b>	<b>93,9</b>	<b>419,9</b>
15. государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества»	<b>95,5</b>	<b>64,3</b>	<b>68,2</b>	<b>97,3</b>	<b>95</b>	<b>420,3</b>