

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "РЕГИОНАЛЬНОЕ  
АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА"

Утверждаю:

Генеральный директор

\_\_\_\_\_ /С. И. Волохов/

"\_\_" \_\_\_\_\_ 2024 г.



---

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области”

---



**АРХАНГЕЛЬСК, 2024**

## Оглавление

Методика исследования.....	2
Нормативно-правовая база:.....	2
Цели и задачи.....	4
Источники информации.....	4
Целевые группы и объем выборки.....	6
Методика расчета показателей качества работы организаций культуры.....	10
Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями сферы культуры.....	20
Критерий 1.....	20
“Открытости и доступности информации об организациях в сфере культуры Архангельской области.”.....	20
Критерий 2.....	23
“Комфортности условий предоставления услуги в организациях в сфере культуры Архангельской области.”.....	23
Критерий 3.....	26
“Доступности услуг для инвалидов в организациях в сфере культуры Архангельской области”.....	26
Критерий 4.....	29
“Доброжелательности, вежливости работников организаций в сфере культуры Архангельской области.”.....	29
Критерий 5.....	31
“Удовлетворенности условиями оказания услуг в организациях в сфере культуры Архангельской области.”.....	31
Рейтинг и итоговый балл по сфере.....	32
Рекомендации и запросы ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ в разрезе учреждений культуры.....	36
Заключение.....	43
Приложение.....	47

## **Методика исследования**

### **Нормативно-правовая база:**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, расположенных на территории Архангельской области, была проведена в соответствии с:

- законом Российской Федерации от 9.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»,

- постановлением 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, культуры и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – постановление Правительства РФ № 638);

- приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – приказ Минкультуры РФ № 599);

- приказом 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» (далее – приказ Минкультуры РФ № 277);

- 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, культуры и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда РФ № 344н);

- приказом 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, культуры и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,

- распоряжением 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» (далее – распоряжения Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681);

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, культуры и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации» (зарегистрирован Минюстом России 10.12.2015, регистрационный № 40073);

- приказом 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, культуры, 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»

## **Цели и задачи**

Целями настоящего исследования являются:

- 1) Повышение качества деятельности организаций в сфере культуры Архангельской области.
- 2) Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

Реализация поставленных целей осуществляется путем решения следующих задач:

- 1) Собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг в отношении 14 организаций культуры согласно Таблице №1 к настоящему разделу (далее – Таблица 1).
- 2) Сделать расчеты количественных результатов по значению итогового показателя, общим критериям и параметрам (Таблицы № 5 и № 6).
- 3) Оформить отчет об оказании услуг и представить в министерство культуры Архангельской области и на публичном заседании общественного совета по независимой оценке качества при министерстве культуры Архангельской области.

## **Источники информации**

Источником является информация, полученная от получателей услуг (далее – респондентов<sup>1</sup>), отражающая их мнение о качестве условий оказанных услуг.

Сбор мнений респондентов о качестве условий услуг организаций культуры осуществляется с применением технических средств и использованием опросного листа (далее Анкеты), используя основные каналы сбора информации:

- 1) интернет-канал – опрос респондентов путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме;
- 2) личный опрос - опрос респондентов в устной форме с занесением данных в опросный лист либо заполнение респондентом анкеты на бумажном носителе;
- 3) опрос по телефону - опрос респондентов по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в опросный лист;
- 4) электронная почта - опрос респондентов путем отправки электронного сообщения с анкетой для заполнения и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

При использовании опроса респондентов путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме возможно только при установлении IP – контроля;

---

<sup>1</sup> Под респондентами понимаются получатели услуг – совершеннолетние граждане

Для опросов в формах: личный опрос, по телефону, электронной почте в форме опросного листа должны указываться следующие данные: оцениваемая организация, номер анкеты по организации (сквозной), дата сбора информации;

Для опросов по телефону и электронной почте использование клиентской базы, имеющейся в распоряжении организации культуры, осуществляется только с согласия данной организации.

Для информирования участников опроса исполнитель обеспечивает:

1) размещение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме и формате doc;

2) технические условия доступности и возможности заполнения анкеты респондентами по интересующим организациям культуры, в любой форме (интерактивной форме, по телефону, по электронной почте);

3) технические условия ежедневного мониторинга количества заполненных анкет по каждой организации культуры любым заинтересованным лицом;

4) опрос необходимого количества респондентов по каждой организации в соответствии с Таблицей № 1;

5) конфиденциальность результатов заполнения анкет для респондентов и других лиц за исключением заказчика Услуги;

6) размещение своих доступных контактов (телефон, электронная почта, фамилия имя отчество ответственного лица) взаимодействия с респондентами по возникающим у них вопросам по горячей линии.

## Целевые группы и объем выборки

1. Оцениваемые организации - 14 организаций

2. Получатели социальных услуг, их законные представители. Количество респондентов – 40% от объема генеральной совокупности (но не более 600 респондентов) по каждой организации.

Фактическая выборка исследования составила 4800 респондентов по 14 организациям.

Таблица 1. Перечень организаций культуры Архангельской области, в отношении которых проводится независимая оценки качества условий оказания услуг в 2024 году

№	Учреждение	ИНН	Количество получателей услуг	Количество анкет
<b>Библиотеки:</b>				
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	2901069442	433590	513
2	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	2901070293	41789	501
<b>Театрально-концертные организации:</b>				
3	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Поморская филармония»	2901143262	46700	502
4	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	2901034680	112400	533
5	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр кукол»	2901017740	48900	600
6	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	2901006675	45800	549
7	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	2901034697	26400	600
<b>Музеи:</b>				
8	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	2901070783	454000	504



9	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Северный морской музей»	2901000970	68400	472
10	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	2901000761	258800	522
11	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	2911002944	82300	471
12	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	2913004457	61300	461
13	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	2907008608	39400	483
<b>Культурно-досуговые учреждения:</b>				
14	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества»	2901243041	95815	501

Исследование проводится с учетом критериев и показателей Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, культуры и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 675н.

Для проведения исследования используются следующие показатели качества работы организаций культуры, характеризующие:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):

1) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).

2) Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

телефона;

электронной почты;

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

раздела "Часто задаваемые вопросы";

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

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

1) Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

санитарное состояние помещений организаций;

транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг).

2) Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги). Для организаций культуры и образования рассчитывается как среднее арифметическое показателей 2.1 и 2.3.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

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

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

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

наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;

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

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения):

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:

1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### **Методика расчета показателей качества работы организаций культуры**

Предварительные результаты проведения исследования, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингов, направляются Общественному совету для обсуждения результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработки предложений по улучшению качества работы организаций культуры.

### **Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг:**

1. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг:

Таблица 1 «Значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг»

Наименование критерия	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации культуры	20%
комфортность условий предоставления услуг	20%
доступность услуг для инвалидов	20%
доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	20%
удовлетворенность условиями оказания услуг	20%

Сумма величин значимости общих критериев оценки качества условий оказания услуг составляет 100 процентов.

2. Содержание критериев оценки характеризуют показатели такой оценки. Значение показателей определяется совокупностью параметров, подлежащих оценке.

3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в таблице 2 «Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг»

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Архангельской области.**

(в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»):

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами &lt;1&gt;:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении организации,</li> <li>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью	100 баллов	40%	40 баллов

	информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	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. <3>	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов

	<p>пандусами/подъемными платформами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>			
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	100 баллов	40%	40 баллов

	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов



Итого	100%	100 баллов
-------	------	------------

-----

<1> [Статья 36.2](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1, [приказ](#) Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 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 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театральным-зрелищным и концертным организациям в соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные [пунктом 8](#) Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073)

### Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

1. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$П_i^m = (\sum П_{mij}) / J_i,$$

где  $m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;

$i$  – порядковый номер показателя оценки качества,  $i=1..3$ ;

$j$  – порядковый номер параметра показателя оценки качества,  $j=1..2$ ;

$П_{mij}$  – значение  $j$ -го параметра по  $i$ -ому показателю оценки  $m$ -го критерия, в баллах;

$J_i$  – количество учитываемых параметров  $i$ -ого показателя оценки качества.

### По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

-  $П_1^1$  – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$П^1 = (п_{1.1.1} + п_{1.1.2})/2,$$

где  $п_{1.1.1, 1.1.2} = \left( \frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$

-  $П^2$  – значение показателя 1.2:

$$П^2 = п_{1.2.1},$$

где  $п_{1.2.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

-  $П^3$  – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$П^3 = (п_{1.3.1} + п_{1.3.2})/2,$$

где  $п_{1.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

$п_{1.3.2} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети «Интернет»}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

**По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

-  $П^2_1$  – значение показателя 2.1:

$$П^2_1 = п_{2.1.1},$$

где  $п_{2.1.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

- $\Pi^2_2$  – значение показателя 2.2:

$$\Pi^2_3 = \Pi_{2.3.1},$$

$$\text{где } \Pi_{2.2.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных} \\ \text{комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

- $\Pi^3_1$  – значение показателя 3.1:

$$\Pi^3_1 = \Pi_{3.1.1},$$

где  $\Pi_{3.1.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

- $\Pi^3_2$  – значение показателя 3.2:

$$\Pi^3_2 = \Pi_{3.2.1},$$

где  $\Pi_{3.2.1}$  – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

- $\Pi^3_3$  – значение показателя 3.3:

$$\Pi^3_3 = \Pi_{3.3.3},$$

$$\text{где } \Pi_{3.3.3} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных} \\ \text{доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

- $\Pi^4_1$  – значение показателя 4.1:

$$\Pi^4_1 = \Pi_{4.1.1},$$

$$\text{где } \Pi_{4.1.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

-  $\Pi_4^4$  – значение показателя 4.2:

$$\Pi_4^4 = \Pi_{4.2.1},$$

$$\text{где } \Pi_{4.2.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

-  $\Pi_3^4$  – значение показателя 4.3:

$$\Pi_3^4 = \Pi_{4.3.1},$$

$$\text{где } \Pi_{4.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

#### По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

-  $\Pi_1^5$  – значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1},$$

$$\text{где } \Pi_{5.1.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать)}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1},$$

$$\text{где } \Pi_{5.2.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

-  $\Pi_3^5$  – значение показателя 5.3:

$$П^5_3 = П_{5.3.1},$$

где  $П_{5.3.1} = \left( \frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

3. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

$$K^m = \sum a^m_i \times П^m_i = a^m_1 \times П^m_1 + a^m_2 \times П^m_2 + a^m_3 \times П^m_3,$$

где  $m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;

$i$  – порядковый номер показателя оценки качества,  $i=1..3$ ;

$П^m_i$  – значения  $i$ -го показателя по  $m$ -му критерию, в баллах;

$a^m_i$  – значимость показателя.

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

$$S_n = \sum b^m \times K^m_n = b^1 \times K^1_n + b^2 \times K^2_n + b^3 \times K^3_n + b^4 \times K^4_n + b^5 \times K^5_n,$$

где  $n$  – номер организации культуры для которой рассчитывается итоговая оценка  $S_n$ ,  $n=1..N$ ;

$N$  – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли культуры в конкретном субъекте РФ;

$m$  – порядковый номер критерия оценки качества,  $m=1..5$ ;

$K^m_n$  – значения  $m$ -го критерия в  $n$ -ой организации, в баллах;

$b^m$  – значимость  $m$ -го критерия.

**Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых  
организациями сферы культуры.**

**Критерий 1**

**“Открытости и доступности информации об организациях в сфере  
культуры Архангельской области.”**

**1.1. Показатель** “Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)”

**1.1.1. Показатель** “ Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. ”.

**1.1.2. Показатель** “ Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети “Интернет”, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

№	Организация	1.1.1.	1.1.2.	1.1.
1	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	9	12	<b>100,0</b>
2	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	8	11	<b>100,0</b>
3	ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»	10	13	<b>100,0</b>
4	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	9	12	<b>100,0</b>

5	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»	10	13	<b>100,0</b>
6	ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	8	11	<b>90,5</b>
7	ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	10	13	<b>100,0</b>
8	ГБУК Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	10	13	<b>100,0</b>
9	ГБУК Архангельской области «Северный морской музей»	7	9	<b>84,0</b>
10	ГБУК Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	8	11	<b>90,5</b>
11	ГБУК Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	9	12	<b>100,0</b>
12	ГБУК Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	9	12	<b>100,0</b>
13	ГБУК Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	8	12	<b>95,2</b>
14	ГБУК Архангельской области «Дом народного творчества»	8	9	<b>89,0</b>

**1.2. Показатель "** Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)"

№	Организация	Количество функционирующих дистанционных средств связи	1.2.
1	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	4	<b>100,0</b>
2	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	4	<b>100,0</b>
3	ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»	4	<b>100,0</b>
4	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	4	<b>100,0</b>
5	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»	3	<b>75,0</b>
6	ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	4	<b>100,0</b>
7	ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	4	<b>100,0</b>
8	ГБУК Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	4	<b>100,0</b>
9	ГБУК Архангельской области «Северный морской музей»	4	<b>100,0</b>

10	ГБУК Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	4	<b>100,0</b>
11	ГБУК Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	4	<b>100,0</b>
12	ГБУК Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	4	<b>100,0</b>
13	ГБУК Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	4	<b>100,0</b>
14	ГБУК Архангельской области «Дом народного творчества»	3	<b>100,0</b>

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

**1.3.1 Показатель** "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) "

**1.3.2 Показатель** "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) "

№	Организация	1.3.1.	1.3.2.	1.3.
1	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	100,0	99,2	<b>99,6</b>
2	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	100,0	97,6	<b>98,8</b>
3	ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»	97,9	91,5	<b>94,7</b>
4	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	97,1	95,4	<b>96,3</b>
5	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»	97,4	89,7	<b>93,6</b>
6	ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	98,6	100,0	<b>99,3</b>
7	ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	96,8	96,8	<b>96,8</b>



8	ГБУК Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	92,2	90,9	<b>91,6</b>
9	ГБУК Архангельской области «Северный морской музей»	100,0	100,0	<b>100,0</b>
10	ГБУК Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	100,0	100,0	<b>100,0</b>
11	ГБУК Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	99,1	99,6	<b>99,3</b>
12	ГБУК Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	98,5	97,7	<b>98,1</b>
13	ГБУК Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	100,0	96,4	<b>98,2</b>
14	ГБУК Архангельской области «Дом народного творчества»	97,3	89,2	<b>93,2</b>

### Итоговый показатель по критерию 1

Значимость критерия		0,3	0,3	0,4	Итоговый балл по критерию 1
№	Организация	1.1.	1.2.	1.3.	
1	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>99,6</b>	<b>99,8</b>
2	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>98,8</b>	<b>99,5</b>
3	ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>94,7</b>	<b>97,9</b>
4	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>96,3</b>	<b>98,5</b>
5	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»	<b>100,0</b>	<b>75,0</b>	<b>93,6</b>	<b>89,9</b>
6	ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	<b>90,5</b>	<b>100,0</b>	<b>99,3</b>	<b>96,9</b>
7	ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>96,8</b>	<b>98,7</b>
8	ГБУК Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>91,6</b>	<b>96,6</b>
9	ГБУК Архангельской области «Северный морской музей»	<b>84,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>95,2</b>
10	ГБУК Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	<b>90,5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>97,1</b>
11	ГБУК Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>99,3</b>	<b>99,7</b>
12	ГБУК Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>98,1</b>	<b>99,2</b>
13	ГБУК Архангельской области «Вельский	<b>95,2</b>	<b>100,0</b>	<b>98,2</b>	<b>97,9</b>

	краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»				
14	ГБУК Архангельской области «Дом народного творчества»	89,0	100,0	93,2	94,0

## Критерий 2

### “Комфортности условий предоставления услуги в организациях в сфере культуры Архангельской области.”

#### 2.1. Показатель “Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг ”

№	Организация	Количество единиц комфортности предоставления услуг	2.1.
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	6	100,0
2	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	6	100,0
3	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	6	100,0
4	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Северный морской музей»	6	100,0
5	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	6	100,0
6	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	6	100,0
7	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	6	100,0
8	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	6	100,0
9	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества»	6	100,0

**2.2. Показатель** "Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

№	Организация	2.2.	2.3.
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	98,5	96,9
2	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	98,8	97,6
3	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	94,2	88,3
4	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Северный морской музей»	100,0	100,0
5	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	99,9	99,8
6	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	99,3	98,7
7	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	98,1	96,2
8	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	99,1	98,2
9	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества»	94,6	89,2

#### Итоговый показатель по критерию 2.

Значимость критерия		0,3	0,4	0,3	Итоговый балл по критерию 2
№	Организация	2.1.	2.2.	2.3.	
1	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	100,0	98,5	96,9	98,5
2	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	100,0	98,8	97,6	98,8

3	ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»	-	-	-	94,6
4	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	-	-	-	99,3
5	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»	-	-	-	83,0
6	ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	-	-	-	86,4
7	ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	-	-	-	99,2
8	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	100,0	94,2	88,3	94,2
9	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Северный морской музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
10	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	100,0	99,9	99,8	99,9
11	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	100,0	99,3	98,7	99,3
12	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	100,0	98,1	96,2	98,1
13	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	100,0	99,1	98,2	99,1
14	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества»	100,0	94,6	89,2	94,6

### Критерий 3

#### “Доступности услуг для инвалидов в организациях в сфере культуры Архангельской области”.

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

№	Организация	Количество единиц оборудования	3.1.
---	-------------	--------------------------------	------

1	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	5	80
2	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	5	100
3	ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»	5	100
4	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	5	100
5	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»	5	100
6	ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	5	100
7	ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	5	100
8	ГБУК Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	5	80
9	ГБУК Архангельской области «Северный морской музей»	5	100
10	ГБУК Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	5	100
11	ГБУК Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	5	60
12	ГБУК Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	5	60
13	ГБУК Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	5	60
14	ГБУК Архангельской области «Дом народного творчества»	5	60

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

№	Организация	Количество единиц оборудования	3.2.
1	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	6	100
2	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	6	100
3	ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»	6	80
4	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	6	100

5	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»	6	<b>40</b>
6	ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	6	<b>40</b>
7	ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	6	<b>100</b>
8	ГБУК Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	6	<b>100</b>
9	ГБУК Архангельской области «Северный морской музей»	6	<b>40</b>
10	ГБУК Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	6	<b>100</b>
11	ГБУК Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	6	<b>60</b>
12	ГБУК Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	6	<b>80</b>
13	ГБУК Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	6	<b>80</b>
14	ГБУК Архангельской области «Дом народного творчества»	6	<b>80</b>

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

№	Организация	3.3.
1	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	<b>100,0</b>
2	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	<b>100,0</b>
3	ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»	<b>97,9</b>
4	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	<b>100,0</b>
5	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»	<b>100,0</b>
6	ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	<b>100,0</b>
7	ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	<b>98,9</b>
8	ГБУК Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	<b>96,1</b>
9	ГБУК Архангельской области «Северный морской музей»	<b>100,0</b>
10	ГБУК Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	<b>100,0</b>
11	ГБУК Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	<b>97,8</b>
12	ГБУК Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	<b>99,2</b>
13	ГБУК Архангельской области «Вельский краеведческий музей»	<b>100,0</b>

	имени В.Ф. Кулакова»	
14	ГБУК Архангельской области «Дом народного творчества»	<b>100,0</b>

### Итоговый показатель по критерию 3

Значимость критерия		0,3	0,4	0,3	Итоговый балл по критерию 3
№	Организация	3.1.	3.2.	3.3.	
1	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	80,0	100,0	100,0	94,0
2	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»	100,0	80,0	97,9	91,4
4	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»	100,0	40,0	100,0	76,0
6	ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	100,0	40,0	100,0	76,0
7	ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	100,0	100,0	98,9	99,7
8	ГБУК Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	80,0	100,0	96,1	92,8
9	ГБУК Архангельской области «Северный морской музей»	100,0	40,0	100,0	76,0
10	ГБУК Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	100,0	100,0	100,0	100,0
11	ГБУК Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	60,0	60,0	97,8	71,3
12	ГБУК Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	60,0	80,0	99,2	79,8
13	ГБУК Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	60,0	80,0	100,0	80,0
14	ГБУК Архангельской области «Дом народного	60,0	80,0	100,0	80,0

творчества»				
-------------	--	--	--	--

#### Критерий 4

#### **“Доброжелательности, вежливости работников организаций в сфере культуры Архангельской области.”**

**4.1. Показатель** “Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ”.

**4.2. Показатель** “Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ”.

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

#### **Итоговый показатель по критерию 4.**

Значимость критерия		0,4	0,4	0,2	Итоговый балл по критерию 4
№	Организация	4.1.	4.2.	4.3.	
1	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	100,0	100,0	100,0	100,0



2	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»	95,7	95,7	95,7	95,7
4	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	91,4	96,6	97,1	94,6
5	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»	94,9	100,0	94,9	96,9
6	ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	97,2	98,6	98,6	98,0
7	ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	97,9	98,6	98,6	98,3
8	ГБУК Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	94,8	93,5	94,8	94,3
9	ГБУК Архангельской области «Северный морской музей»	96,8	100,0	96,8	98,1
10	ГБУК Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	100,0	99,5	100,0	99,8
11	ГБУК Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	99,6	99,6	100,0	99,6
12	ГБУК Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	97,7	97,7	99,2	98,0
13	ГБУК Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	100,0	100,0	100,0	100,0
14	ГБУК Архангельской области «Дом народного творчества»	97,3	100,0	97,3	98,4

## Критерий 5

### “Удовлетворенности условиями оказания услуг в организациях в сфере культуры Архангельской области.”

**5.1. Показатель** “Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы

была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ”

**5.2. Показатель** ”Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ”

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

### Итоговый показатель по критерию 5

Значимость критерия		0,3	0,2	0,5	Итоговый балл по критерию 5
№	Организация	5.1.	5.2.	5.3.	
1	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	100,0	98,5	100,0	99,7
2	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»	-	-	-	94,6
4	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	-	-	-	99,3
5	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»	-	-	-	83,0
6	ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	-	-	-	86,4
7	ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	-	-	-	99,2
8	ГБУК Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	89,6	89,6	90,9	89,9
9	ГБУК Архангельской области «Северный морской музей»	100,0	100,0	100,0	100,0
10	ГБУК Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	99,7	100,0	100,0	99,9

11	ГБУК Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	100,0	98,7	100,0	99,5
12	ГБУК Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	96,9	97,7	98,5	97,6
13	ГБУК Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	98,2	96,4	98,2	97,5
14	ГБУК Архангельской области «Дом народного творчества»	100,0	94,6	97,3	97,3

### Рейтинг и итоговый балл по сфере

(Рейтинг организаций социального обслуживания Архангельской области на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг)

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

№ п/п	Наименование учреждения	открытость и доступность информации об организации	комфортность условий предоставления услуг	доступность услуг для инвалидов	доброжелательность, вежливость работников организации	удовлетворенность условиями оказания услуг	Итоговый балл
1	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	99,8	98,5	94,0	100,0	99,7	98,4
2	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	99,5	98,8	100,0	100,0	100,0	99,7

3	ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»	97,9	94,6	91,4	95,7	94,6	<b>94,8</b>
4	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	98,5	99,3	100,0	94,6	99,3	<b>98,3</b>
5	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»	89,9	83,0	76,0	96,9	83,0	<b>85,8</b>
6	ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	96,9	86,4	76,0	98,0	86,4	<b>88,8</b>
7	ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	98,7	99,2	99,7	98,3	99,2	<b>99,0</b>
8	ГБУК Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	96,6	94,2	92,8	94,3	89,9	<b>93,6</b>
9	ГБУК Архангельской области «Северный морской музей»	95,2	100,0	76,0	98,1	100,0	<b>93,9</b>
10	ГБУК Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	97,1	99,9	100,0	99,8	99,9	<b>99,3</b>
11	ГБУК Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	99,7	99,3	71,3	99,6	99,5	<b>93,9</b>
12	ГБУК Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	99,2	98,1	79,8	98,0	97,6	<b>94,5</b>
13	ГБУК Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	97,9	99,1	80,0	100,0	97,5	<b>94,9</b>
14	ГБУК Архангельской области «Дом народного творчества»	94,0	94,6	80,0	98,4	97,3	<b>92,9</b>
Итоговый балл по критериям по сфере		<b>97,2</b>	<b>96,1</b>	<b>86,9</b>	<b>98,0</b>	<b>96,0</b>	<b>94,8</b>

### Основные выводы

В результате проведенной независимой оценки качества оказываемых услуг организациями сферы культуры Архангельской области выявлен высокий общий уровень предоставления услуг на территории Архангельской области.

Общий средний балл составил 94,8, что говорит о высоком уровне качества условий оказания услуг.

При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий доброжелательности и вежливости работников организации (98) и открытости и доступности информации (97,2). Далее следуют критерии комфортности условий предоставления услуг (96,1) и удовлетворённости условиями оказания услуг (96). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (86,9).

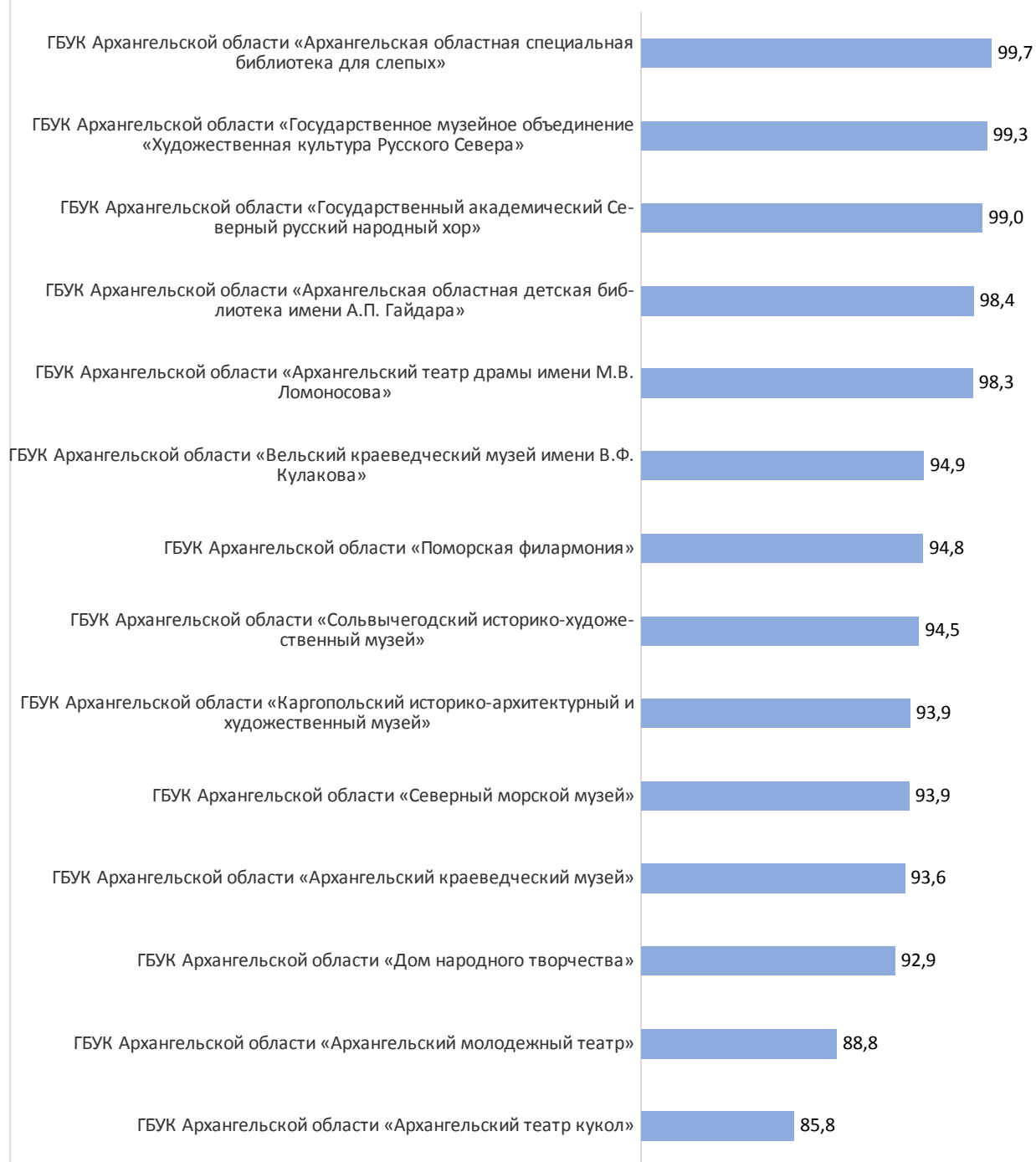
Организации получили интегральный балл от 85,8 до 99,7.

Лидерами рейтинга являются:

- ✓ Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых» (99,7 балла)
- ✓ Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера» (99,3 балла)
- ✓ Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор» (99 баллов)
- ✓ Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара» (98,4 балла)
- ✓ Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова» (98,3 балла)

Остальные организации получили менее 95 баллов.

## Общий балл



Структура общего балла по организациям показывает, что снижение оценки в организациях происходит за счёт условий доступности для инвалидов. Однако у некоторых организаций и по этому критерию отмечаются достаточно высокие баллы.

## Рекомендации и запросы ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ в разрезе учреждений культуры

Организация	Недостатки	Предложения и запросы получателей услуг
<p>ГБУК Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»</p>	<p>Обеспечить следующие условия: - доступность питьевой воды; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.</p>	<p>Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо составить электронный каталог изданий, пополнить библиотечный фонд новыми книгами, произвести ремонт, обновить интерьер, продлить режим работы до 19 часов в рабочие дни.</p>
<p>ГБУК Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»</p>	<p>Обеспечить следующие условия: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p>	<p>Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо произвести ремонт, обновить интерьер, обновление библиотечного фонда книгами, соответствующими запросам читателей, улучшить доведение информации о проводимых мероприятиях до инвалидов.</p>
<p>ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»</p>	<p>Обеспечить 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.</p>	<p>Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо улучшить состояние туалетных комнат, отремонтировать пол в концертном зале, благоустроить территорию вокруг здания Кирхи, проводить полноценные филармонические концерты в академическом и народном жанре, приглашать артистов более высокого профессионального уровня, организовывать больше мероприятий для детей, повысить качество подготовки и проведения мероприятий, которые проходят на сценах учреждений и на уличных площадках, ввести систему абонементов или скидок для постоянных слушателей, добавить ссылку с описанием концерта на странице покупки билетов.</p>

<p>ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»</p>		<p>Основываясь не мнении и предложениях получателей услуг, необходимо провести ремонт в санузлах, решить вопрос с очередями в буфет и туалет во время антракта, разнообразить меню в буфете, улучшить вентиляцию в малом зале («камерная сцена»), благоустроить территорию вокруг здания театра, увеличить количество банкетов (стульев) в холле, уменьшить громкость звука на детских спектаклях, обеспечить возможность купить программку к спектаклю за безналичный расчет.</p>
<p>ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»</p>	<p>Обеспечить следующие условия: - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - 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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>Основываясь не мнении и предложениях получателей услуг, необходимо провести беседу с кассирами на предмет вежливого и дружелюбного общения с посетителями, увеличить количество постановок для подростков, взрослой аудитории, включить в репертуар спектакли для детей 2-3 лет с интерактивным общением, продумать зону ожидания для родителей, ждущих своих детей со спектакля.</p>
<p>ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»</p>	<p>Необходимо: - разместить на стенде и официальном сайте организации результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, план по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества и отчет по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества. Обеспечить следующие условия: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными</p>	<p>Основываясь не мнении и предложениях получателей услуг, необходимо обеспечить корректную работу сайта, отремонтировать крышу.</p>



	<p>рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	
<p>ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»</p>		<p>Основываясь не мнении и предложениях получателей услуг, необходимо разработать политику анонсирования мероприятий коллектива с целью повышения информированности граждан о предстоящих выступлениях, расширить географию гастролей, продавать программки концертов, своевременно обновлять афишу на сайте, приобрести новый баян для ансамбля «Северный жемчуг», проводить концерты в более вместительном зале.</p>
<p>ГБУК Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»</p>	<p>Обеспечить следующие условия:</p> <p>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.</p>	<p>Основываясь не мнении и предложениях получателей услуг, необходимо разработать систему навигации, продлить экскурсии в Новодвинскую крепость до октября, увеличить количество выездных экскурсий от музея, наладить бесперебойную работу кассового терминала, добавить акцент на историю края, поскольку музей является краеведческим, увеличить количество льготных экскурсий для инвалидов, продумать систему льготного посещения музея в менее загруженные часы, продумать ассортимент сувенирной продукции для продажи посетителям.</p>
<p>ГБУК Архангельской области «Северный морской музей»</p>	<p>Необходимо:</p> <p>-разместить на стенде и официальном сайте организации результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, план по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества и отчет по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества;</p> <p>-разместить на официальном сайте организации информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;</p> <p>Обеспечить следующие условия:</p>	<p>Основываясь не мнении и предложениях получателей услуг, необходимо размещать график экскурсий на месяц вперед, продумать ассортимент сувенирной продукции для продажи посетителям, вести переговоры с администрацией города о предоставлении дополнительной площади для экспозиций музея, напечатать буклеты с информацией о выставках.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "интернет" для инвалидов по зрению.</li> </ul>	
<p>ГБУК Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»</p>	<p>Необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разместить на стенде и официальном сайте организации результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, план по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества и отчет по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества;</li> </ul> <p>Обеспечить следующие условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	<p>Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо расширить зону отдыха, организовать точку общественного питания (кафе, буфет), чаще выставлять артефакты из музейного фонда, чаще организовывать выставки с экспонатами из столичных музеев, разместить афишу мероприятий на улицах города, организовать детскую зону с карандашами и раскрасками, проводить выставки с картинами архангельских художников.</p>

<p>ГБУК Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»</p>	<p>Обеспечить следующие условия: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; - 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); - компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами, помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p>	<p>Основываясь не мнении и предложениях получателей услуг, необходимо поставить скамейки у зданий музея, открыть на базе учреждения отделение " Волонтеры Культуры", организовывать больше мероприятий для молодежи, обновить информацию про льготные группы граждан на кассе, расширять ассортимент сувенирной и печатной продукции.</p>
<p>ГБУК Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»</p>	<p>Обеспечить следующие условия: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие кнопки вызова персонала, сменных кресел-колясок; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>	<p>Основываясь не мнении и предложениях получателей услуг, необходимо предоставить возможность заказа экскурсий через мессенджеры и социальные сети, организовывать закрытые встречи с изучением коллекций народного костюма из фондов музея, в дни проведения праздничных мероприятий города увеличить часы работы музейных объектов, благоустроить туалет, организовать туры выходного дня, поводить мастер-классы, чаще обновлять выставки, открыть новые экспозиции, добавить интерактивные экскурсии.</p>
<p>ГБУК Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»</p>	<p>Необходимо: - разместить на информационном стенде организации данные о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделениях и филиалах (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты (при наличии). Обеспечить следующие условия:</p>	<p>Основываясь не мнении и предложениях получателей услуг, необходимо произвести благоустройство территории, увеличить количество выездных экскурсий для детских садов, организовать хранение личных вещей в гардеробе.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие кнопки вызова персонала, сменных кресел-колясок;</li> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	
<p>ГБУК Архангельской области «Дом народного творчества»</p>	<p>Обеспечить следующие условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие кнопки вызова персонала, сменных кресел-колясок;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</li> </ul>	<p>Основываясь на мнении и предложениях получателей услуг, необходимо составить ежемесячную сводную афишу всех мероприятий, организовать кружки (клубные формирования) по изучению и освоению северных ремесел для взрослых на постоянной основе (северная вышивка, вязание, набойка, ткачество и т.д.), проведение выставок декоративно-прикладного искусства, организовать буфет, ремонт в туалете, настроить и отремонтировать пианино в учебных классах, решить вопрос с лужами на крыльце (в демисезонье скользко).</p>

## Заключение

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом. В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг организациями культуры Архангельской области.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Учреждения культуры Архангельской области в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг. Общий средний балл составил 94,3.

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как «доброжелательность и вежливость сотрудников организации культуры» (98 баллов) и «открытость и доступность информации об организации» (97,1). Снижение оценок по критерию открытости и доступности информации вызвано неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах и на официальном сайте организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами.

Критерий «комфортность условий предоставления услуг» в целом оценен в 96,1 балла. Согласно оценке оператора, в подавляющем большинстве организаций созданы условия для комфортного оказания услуг, однако получатели услуг оценивают данный показатель несколько более критично.

Критерий «удовлетворенность условиями оказания услуг» получил оценку 96 баллов.

Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию «доступность услуг для инвалидов» (84,6). Существенное влияние на оценку данного критерия внесла оценка по показателю «обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (72,9). Показатель «оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» набрал большее количество баллов (85,7). Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом достаточно высоко оценили уровень доступности услуг (99,3). Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

### **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);
- разместить на информационном стенде организации данные о структуре и органах управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделениях и филиалах (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты (при наличии).

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:

- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, план по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества и отчет по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества;
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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

В помещениях организации культуры не обеспечены комфортные условия для предоставления услуг в полном объеме (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:

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

- кнопку вызова персонала, 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;
- предоставление услуги в дистанционном режиме или на дому.

### **Общие рекомендации по результатам независимой оценки**

В целях повышения качества оказания услуг организациями культуры Архангельской области рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях культуры.
2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3. Повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об организациях культуры и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.



4. Улучшить информационное обеспечение населения об оказываемых учреждениями культуры услугами и проводимых мероприятиях.

5. Повышать уровень доброжелательности и вежливости работников организации.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа организаций культуры Архангельской области.

## Приложение

### ФОРМА № 1

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, в организациях культуры, за исключением расположенных в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

#### ГБУК Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Наличие условий в организации культуры
<b>1.Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:</b>	
- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	да
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	да
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	да
- сменных кресел-колясок	да
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	да
<b>2.Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</b>	
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	да
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-	да

	точечным шрифтом Брайля;	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	да
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	да
	- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории;	да
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	да

ФОРМА № 1

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, в организациях культуры, за исключением расположенных в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»**

	<b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>	<b>Наличие условий в организации культуры</b>
<b>1.Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:</b>		
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	да
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	да
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	да
	- сменных кресел-колясок	да
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	да
<b>2.Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</b>		
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	нет
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	нет

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	нет
- наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	да
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории;	да
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	нет

ФОРМА № 1

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, в организациях культуры, за исключением расположенных в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»**

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Наличие условий в организации культуры
<b>1.Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:</b>	
- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	да
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	да
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	да
- сменных кресел-колясок	да
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	да
<b>2.Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</b>	
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	да
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	да

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	да
- наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	да
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории;	да
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	да

ФОРМА № 1

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, в организациях культуры, за исключением расположенных в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**ГБУК Архангельской области «Северный морской музей»**

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Наличие условий в организации культуры
<b>1.Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:</b>	
- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	да
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	да
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	да
- сменных кресел-колясок	да
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	да
<b>2.Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</b>	
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	нет
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	нет

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	нет
- наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	нет
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории;	да
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	да

ФОРМА № 1

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, в организациях культуры, за исключением расположенных в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**ГБУК Архангельской области «Дом народного творчества»**

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Наличие условий в организации культуры
<b>1.Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:</b>	
- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	да
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	да
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	Нет
- сменных кресел-колясок	нет
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации культуры	да
<b>2.Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</b>	
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	да
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	нет

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	нет
- наличие альтернативной версии официального сайта организации культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	да
- помощь, оказываемая работниками организации культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории;	да
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	да

#### ФОРМА № 2

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, в организациях культуры, расположенных в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

#### ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»

	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Наличие условий в организации культуры
<b>1.</b>	<b>Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</b>	
	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;	нет
	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;	нет
	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;	нет
	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;	нет
	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких, как гравий;	нет
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	нет
	дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса	нет

	альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;	
	оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;	нет
<b>1. Планирование и организация пешеходных путей движения:</b>		
	оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;	нет
	использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;	нет
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	нет
	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;	нет
<b>3. Оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию:</b>		
	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	нет
	расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	нет
	наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	нет
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования;	нет
<b>4. Организация путей движения на объекте культурного наследия:</b>		
	использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;	нет
	прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;	нет
	обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	нет
	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	нет

\* в случае отсутствия на входе рамочных металлоискателей параметр не включается в расчет

ФОРМА № 2

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов,  
в организациях культуры, расположенных в объектах культурного наследия, включенных  
в единый государственный реестр объектов культурного наследия  
(памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**ГБУК Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»**

	<b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>	<b>Наличие условий в организации культуры</b>
<b>1.</b>	<b><i>Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</i></b>	
	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;	нет
	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;	нет
	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;	нет
	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;	нет
	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких, как гравий;	нет
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	нет



	дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;	нет
	оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;	нет
<b>1. Планирование и организация пешеходных путей движения:</b>		
	оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;	нет
	использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;	нет
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	да
	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;	да
<b>3. Оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию:</b>		
	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	да
	расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	да
	наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	нет
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования;	да
<b>4. Организация путей движения на объекте культурного наследия:</b>		
	использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;	нет
	прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;	да
	обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	да
	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	да

\* в случае отсутствия на входе рамочных металлоискателей параметр не включается в расчет

ФОРМА № 2

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов,  
в организациях культуры, расположенных в объектах культурного наследия, включенных  
в единый государственный реестр объектов культурного наследия

(памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»**

	<b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>	<b>Наличие условий в организации культуры</b>
<b>1.</b>	<b><i>Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</i></b>	
	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;	нет
	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;	нет
	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;	нет
	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;	нет
	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких, как гравий;	нет
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрами	нет

	пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	
	дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;	нет
	оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;	нет
<b>1. Планирование и организация пешеходных путей движения:</b>		
	оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;	нет
	использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;	нет
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	нет
	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;	нет
<b>3. Оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию:</b>		
	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	нет
	расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	нет
	наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	нет
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования;	нет
<b>4. Организация путей движения на объекте культурного наследия:</b>		
	использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;	нет
	прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;	нет
	обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	нет
	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	нет

\* в случае отсутствия на входе рамочных металлоискателей параметр не включается в расчет

ФОРМА № 2

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов,  
в организациях культуры, расположенных в объектах культурного наследия, включенных  
в единый государственный реестр объектов культурного наследия

(памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»**

	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Наличие условий в организации культуры
<b>1.</b>	<b><i>Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</i></b>	
	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;	нет
	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;	нет
	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;	нет
	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;	нет
	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких, как гравий;	нет

	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	нет
	дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;	нет
	оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;	нет
<b>1. Планирование и организация пешеходных путей движения:</b>		
	оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;	нет
	использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;	нет
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	нет
	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;	нет
<b>3. Оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию:</b>		
	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	нет
	расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	нет
	наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	нет
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования;	нет
<b>4. Организация путей движения на объекте культурного наследия:</b>		
	использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;	нет
	прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;	нет
	обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	нет
	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	да

\* в случае отсутствия на входе рамочных металлоискателей параметр не включается в расчет

ФОРМА № 2

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, в организациях культуры, расположенных в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия

(памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**ГБУК Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»**

	<b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>	<b>Наличие условий в организации культуры</b>
<b>1.</b>	<b><i>Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</i></b>	
	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;	нет
	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;	нет
	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;	нет
	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;	нет
	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких, как гравий;	нет

	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	нет
	дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;	нет
	оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;	нет
<b>1. Планирование и организация пешеходных путей движения:</b>		
	оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;	нет
	использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;	нет
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	нет
	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;	нет
<b>3. Оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию:</b>		
	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	нет
	расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	нет
	наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	да
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования;	нет
<b>4. Организация путей движения на объекте культурного наследия:</b>		
	использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;	нет
	прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;	нет
	обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	нет
	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	нет

\* в случае отсутствия на входе рамочных металлоискателей параметр не включается в расчет

ФОРМА № 2

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов,  
в организациях культуры, расположенных в объектах культурного наследия, включенных  
в единый государственный реестр объектов культурного наследия

(памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**ГБУК Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура  
Русского Севера»**

	<b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>	<b>Наличие условий в организации культуры</b>
<b>1.</b>	<b>Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</b>	
	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;	нет
	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;	нет
	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;	нет
	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;	нет
	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной	нет



	поверхностью, в том числе таких, как гравий;	
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	нет
	дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;	нет
	оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;	нет
<b>1. Планирование и организация пешеходных путей движения:</b>		
	оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;	нет
	использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;	нет
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	нет
	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;	нет
<b>3. Оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию:</b>		
	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	да
	расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	да
	наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	да
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования;	да
<b>4. Организация путей движения на объекте культурного наследия:</b>		
	использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;	нет
	прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;	нет
	обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	нет

	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	нет
--	--	-----

\* в случае отсутствия на входе рамочных металлоискателей параметр не включается в расчет

#### ФОРМА № 2

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, в организациях культуры, расположенных в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**ГБУК Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»**

	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Наличие условий в организации культуры
<b>1.</b>	<b>Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</b>	
	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;	нет
	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;	нет
	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;	нет
	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;	нет
	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной	нет

	поверхностью, в том числе таких, как гравий;	
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	нет
	дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;	нет
	оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;	нет
<b>1. Планирование и организация пешеходных путей движения:</b>		
	оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;	нет
	использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;	нет
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	нет
	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;	нет
<b>3. Оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию:</b>		
	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	нет
	расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	нет
	наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	нет
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования;	да
<b>4. Организация путей движения на объекте культурного наследия:</b>		
	использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;	да
	прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;	нет
	обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	нет
	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	да

--	--	--

\* в случае отсутствия на входе рамочных металлоискателей параметр не включается в расчет

ФОРМА № 2

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, в организациях культуры, расположенных в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**ГБУК Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»**

	<b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>	<b>Наличие условий в организации культуры</b>
<b>1.</b>	<b><i>Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</i></b>	
	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;	нет
	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;	нет
	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;	нет
	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;	нет
	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной	нет

	поверхностью, в том числе таких, как гравий;	
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	нет
	дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;	нет
	оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;	нет
<b>1. Планирование и организация пешеходных путей движения:</b>		
	оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;	нет
	использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;	нет
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	да
	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;	нет
<b>3. Оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию:</b>		
	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	да
	расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	да
	наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	да
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования;	да
<b>4. Организация путей движения на объекте культурного наследия:</b>		
	использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;	нет
	прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;	нет
	обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	нет

	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	нет
--	--	-----

\* в случае отсутствия на входе рамочных металлоискателей параметр не включается в расчет

#### ФОРМА № 2

для оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, в организациях культуры, расположенных в объектах культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия

(памятников истории и культуры) народов Российской Федерации

**ГБУК Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»**

	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Наличие условий в организации культуры
<b>1.</b>	<b>Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</b>	
	размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;	нет
	обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;	нет
	создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;	нет
	расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение;	нет

	обеспечение гладкой и ровной поверхности специальных парковочных мест без использования материалов покрытия с несвязанной поверхностью, в том числе таких, как гравий;	нет
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них;	нет
	дублирование элементов управления шлагбаумом с помощью голоса альтернативными средствами для инвалидов с нарушениями слуха и речи;	нет
	оборудование зоны посадки/высадки из транспорта, расположенной в непосредственной близости от главного входа;	нет
<b>1. Планирование и организация пешеходных путей движения:</b>		
	оборудование ориентиров вдоль пути следования, помогающих найти дорогу;	нет
	использование для путей следования транспорта и пешеходных дорожек материалов различной фактуры и окраски для их четкого отличия друг от друга;	нет
	обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней;	нет
	использование предупреждающих и направляющих элементов информирования для инвалидов с нарушением зрения;	нет
<b>3. Оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию:</b>		
	оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;	да
	расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода;	да
	наличие альтернативного пути движения в случае установки на входе рамочных металлоискателей;	нет
	устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования;	нет
<b>4. Организация путей движения на объекте культурного наследия:</b>		
	использование визуально отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки;	нет
	прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;	да
	обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	нет

	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	нет
--	--	-----

\* в случае отсутствия на входе рамочных металлоискателей параметр не включается в расчет

№ п/п	Наименование учреждения	открытость и доступность информации об организации	комфортность условий предоставления услуг	доступность услуг для инвалидов	доброжелательность, вежливость работников организации	удовлетворенность условиями оказания услуг	Итоговый балл
1	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	99,8	98,5	94,0	100,0	99,7	98,4
2	ГБУК Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	99,5	98,8	100,0	100,0	100,0	99,7
3	ГБУК Архангельской области «Поморская филармония»	97,9	94,6	91,4	95,7	94,6	94,8
4	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»	98,5	99,3	100,0	94,6	99,3	98,3
5	ГБУК Архангельской области «Архангельский театр кукол»	89,9	83,0	76,0	96,9	83,0	85,8
6	ГБУК Архангельской области «Архангельский молодежный театр»	96,9	86,4	76,0	98,0	86,4	88,8



7	ГБУК Архангельской области «Государственный академический Северный русский народный хор»	98,7	99,2	99,7	98,3	99,2	<b>99,0</b>
8	ГБУК Архангельской области «Архангельский краеведческий музей»	96,6	94,2	92,8	94,3	89,9	<b>93,6</b>
9	ГБУК Архангельской области «Северный морской музей»	94,3	100,0	76,0	98,1	100,0	<b>93,7</b>
10	ГБУК Архангельской области «Государственное музейное объединение «Художественная культура Русского Севера»	97,1	99,9	100,0	99,8	99,9	<b>99,3</b>
11	ГБУК Архангельской области «Каргопольский историко-архитектурный и художественный музей»	99,7	99,3	71,3	99,6	99,5	<b>93,9</b>
12	ГБУК Архангельской области «Сольвычегодский историко-художественный музей»	99,2	98,1	79,8	98,0	97,6	<b>94,5</b>
13	ГБУК Архангельской области «Вельский краеведческий музей имени В.Ф. Кулакова»	97,9	99,1	80,0	100,0	97,5	<b>94,9</b>
14	ГБУК Архангельской области «Дом народного творчества»	92,6	94,6	80,0	98,4	97,3	<b>92,6</b>
Итоговый балл по критериям по сфере		<b>97,1</b>	<b>96,1</b>	<b>86,9</b>	<b>98,0</b>	<b>96,0</b>	<b>94,8</b>