

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»**

Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»

_____ Н.А. Цибина
«____» _____ 2021 г.
М.П.

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий
оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории
Вологодской области**

2021

Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (Операторе)

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

Сокращенное наименование: ООО Исследовательская компания «Лидер»

Юридический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул.

Железнодорожников, 17, офис 801/3

Фактический адрес: 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул.

Железнодорожников, 17, офис 809

ОКПО 36053242

ОКАТО 04401363000

ОКОГУ 4210014

ОКТМО 04701000001

ОКФС Частная собственность

ИНН 2460112042

КПП 246001001

ОГРН 1192468005620

Дата постановки в налоговом органе: 14.02.2019 г.

ОКВЭД 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

Реквизиты:

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

Электронная почта: info@kras-lider.ru

Директор: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА¹

Раздел	Стр.
1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	3
2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стенах в помещениях организаций культуры	3
3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	6
4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	17
5. Основные недостатки в работе организации культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию их деятельности	28
6. Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций	32
Приложение 1. Форма для оценки сайта организации культуры	33
Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении организации культуры	35
Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры	37
Приложение 4. Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса	39
Приложение 5. Результаты независимой оценки по показателям	47
Приложение 6. Сравнительный анализ результатов независимой оценки организаций культуры за 2018 и 2021 гг.	52

¹ Структура отчета сформирована в соответствии с “Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638.

1. Перечень организаций культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении 13 организаций культуры:

Наименование организации	Наименование в таблицах
АУК Вологодской области «Вологдареставрация»	Вологдареставрация
АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония»	Вологодская областная государственная филармония
БУК ВО «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник
БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»	Вологодская областная детская библиотека
БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»	Вологодская областная картинная галерея
БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник
БУК ВО «Вологодский областной театр кукол «Теремок»	Вологодский областной театр кукол «Теремок»
БУК ВО «Вологодская областная универсальная научная библиотека»	Вологодская областная универсальная научная библиотека
АУК ВО «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»	Вологодский драматический театр
БУК ВО «Вологодский областной театр юного зрителя»	Вологодский областной театр юного зрителя
БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	Вологодская областная специальная библиотека для слепых
БУК ВО «Центр народной культуры»	Центр народной культуры
БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»	Белозерский областной краеведческий музей

2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стенах в помещениях организаций культуры

Для сбора информации, размещенной на официальном сайте организаций культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы:

- Статья 36.2 “Информационная открытость организаций культуры” Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

- Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”;

- Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 “Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры”.

Оценка проводилась Оператором методом анализа официальных сайтов организаций культуры в сети "Интернет". В оценке официальных сайтов изучались показатели критериев “Открытость и доступность информации об организации культуры” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 1 к данному отчету.

Для определения наличия или отсутствия информации на сайте организаций культуры мы использовали пункт 7 “Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277:

Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети "Интернет", содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну).

Опираясь на данный пункт, мы приняли решение не учитывать наличие информации на сайтах организаций, если она содержится исключительно внутри документов, в разделах с иным предназначением. Для доступа к такой информации необходимо понимать, в каких именно документах эта информация может находиться, а это уже не является простым для посетителя сайта.

В первую очередь оценивалось наличие общей информации об организациях культуры, включая филиалы², наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанной в начале раздела, производится по шкале от 1 до 100 баллов, где 1 — это минимальный объем информации, а 100 - максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки учреждения.

² Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах организаций культуры были сформированы на основе Приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 “Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети “Интернет”

Таблица 1.

Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с количеством материалов

Организация	Балл
Белозерский областной краеведческий музей	100
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	72
Вологдареставрация	100
Вологодская областная государственная филармония	93
Вологодская областная детская библиотека	93
Вологодская областная картинная галерея	86
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	97
Вологодская областная универсальная научная библиотека	97
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	93
Вологодский драматический театр	89
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	96
Вологодский областной театр юного зрителя	93
Центр народной культуры	100

Организации культуры Белозерский областной краеведческий музей, Вологдареставрация, Центр народной культуры разместили всю необходимую информацию на сайте в сети “Интернет”, показатель оценки высокий, информация представлена в полном объеме (100 баллов).

Организации культуры Вологодская областная государственная филармония, Вологодская областная детская библиотека, Вологодская областная специальная библиотека для слепых, Вологодская областная универсальная научная библиотека, Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, Вологодский областной театр кукол «Теремок», Вологодский областной театр юного зрителя, разместили почти всю необходимую информацию на сайте в сети “Интернет”, показатель оценки высокий, информация представлена почти в полном объеме (93-97 баллов).

Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, Вологодская областная картинная галерея, Вологодский драматический театр, разместили не всю необходимую информацию на сайте в сети “Интернет”, показатель оценки выше среднего, информация представлена не в полном объеме (72-89 баллов).

Вся информация, которая полностью или частично отсутствует на сайте организации, будет подробно представлена по пунктам в подразделе 5.1 “Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению” данного отчета.

Для сбора информации, размещенной на информационных стенах в помещениях организации культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Оценка проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организации. В оценке информационных стендов изучался критерий “Открытость и доступность информации об организации культуры”

(пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не было установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах в помещении организации. Ввиду отсутствия показателей оценки, которыми можно было бы измерить объем наполнения информацией стенда, мы решили принять любой имеющийся объем за 100%. После посещения организаций было выявлено, что стенд с информацией о деятельности присутствует у каждой организации и на нем есть информация. Таким образом все организации получают максимальную оценку в 100 баллов из 100 возможных.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы” (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

Численность респондентов была рассчитана в соответствии с п. 2.7. методических рекомендаций по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (утверждены Распоряжением Минкультуры России от 18.12.2020 N Р-1681) по следующей схеме:

N	Количество получателей услуг	Численность респондентов
I	менее 1 000 человек в год	не менее 50
II	от 1 000 до 5 000 человек в год	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек в год	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек в год	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек в год	не менее 500 и не более 600

Все организации достигли необходимого числа опрошенных.

Наименование организации	Численность респондентов
АУК Вологодской области «Вологдареставрация»	450
АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония»	450
БУК ВО «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	499
БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»	174
БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»	494
БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и	1046

Наименование организации	Численность респондентов
художественный музей-заповедник»	
БУК ВО «Вологодский областной театр кукол «Теремок»	150
БУК ВО «Вологодская областная универсальная научная библиотека»	216
АУК ВО «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»	159
БУК ВО «Вологодский областной театр юного зрителя»	175
БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	53
БУК ВО «Центр народной культуры»	153
БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»	164

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями культуры, рекомендованной Методикой в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условия оказания услуг организациями культуры, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599. Ознакомится с образцом анкеты можно в Приложении 3 к данному отчету.

Срок проведения опроса с 15 октября по 16 ноября 2021 года.

Для ознакомления с электронной анкетой, которая использовалась для проведения опроса в организации, необходимо перейти по ссылке:

<https://forms.gle/abSiS29QFMCBnPXs5>

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг.

Первый вопрос анкеты касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 2.

Таблица 2.

Доля респондентов, обращавшихся к информационному стенду и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной на нем информации о деятельности организации, %

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Белозерский областной краеведческий музей	88	100
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	93	100
Вологдареставрация	95	100
Вологодская областная государственная филармония	99	100
Вологодская областная детская библиотека	90	100
Вологодская областная картинная галерея	96	99
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	91	100
Вологодская областная универсальная научная библиотека	88	99
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	82	99
Вологодский драматический театр	74	98

Показатели	Обращались	Удовлетворены
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	88	100
Вологодский областной театр юного зрителя	82	100
Центр народной культуры	82	100

Абсолютно все респонденты организаций культуры Белозерский областной краеведческий музей, Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, Вологдареставрация, Вологодская областная государственная филармония, Вологодская областная детская библиотека, Вологодская областная специальная библиотека для слепых, Вологодский областной театр кукол «Теремок», Вологодский областной театр юного зрителя, Центр народной культуры, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (100%).

Почти все респонденты организаций культуры Вологодская областная картинная галерея, Вологодская областная универсальная научная библиотека, Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, Вологодский драматический театр, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности - доля удовлетворенных (98-99%).

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 3.

Таблица 3.

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Белозерский областной краеведческий музей	78	99
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	72	99
Вологдареставрация	94	99
Вологодская областная государственная филармония	99	100
Вологодская областная детская библиотека	89	99
Вологодская областная картинная галерея	87	100
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	81	100
Вологодская областная универсальная научная библиотека	88	99
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	81	98
Вологодский драматический театр	90	94
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	96	99
Вологодский областной театр юного зрителя	93	97
Центр народной культуры	91	97

Абсолютно все респонденты организаций культуры Вологодская областная государственная филармония, Вологодская областная картинная галерея, Вологодская областная специальная библиотека для слепых, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (100%)

Почти все респонденты организаций культуры Белозерский областной краеведческий музей, Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, Вологдареставрация, Вологодская областная детская библиотека, Вологодская областная универсальная научная библиотека, Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, Вологодский областной театр кукол «Теремок», удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (98-99%).

Подавляющее большинство респондентов организаций культуры Вологодский областной театр юного зрителя, Центр народной культуры, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (97%).

Основная масса респондентов организации культуры Вологодский драматический театр, удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о деятельности (94%).

Респондентам было предложено подтвердить наличие ряда условий, касающихся комфортности предоставления услуг в организации. Список условий комфортности и долю респондентов, подтвердивших их наличие, вы можете увидеть в Таблице 4.

Таблица 4.
Доля респондентов, подтвердивших наличие условий комфортности предоставления услуг в организации культуры, %

Условия комфортности	Удовлетворены
Белозерский областной краеведческий музей	97
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	99
Вологдареставрация	98
Вологодская областная государственная филармония	99
Вологодская областная детская библиотека	99
Вологодская областная картинная галерея	98
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	100
Вологодская областная универсальная научная библиотека	99
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	97
Вологодский драматический театр	92
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	99
Вологодский областной театр юного зрителя	96
Центр народной культуры	94

Средний уровень комфортности предоставления услуг в организациях культуры, который был рассчитан, как среднее значение всех оцененных условий, высокий (92-100%).

Посещение организации Оператором подтвердило наличие всех условий комфортности предоставления услуг.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

Таблица 5.

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенных доступностью предоставления услуг для инвалидов, %

Показатели	Удовлетворены
Белозерский областной краеведческий музей	100
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	96
Вологдареставрация	88
Вологодская областная государственная филармония	88
Вологодская областная детская библиотека	100
Вологодская областная картинная галерея	94
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	100
Вологодская областная универсальная научная библиотека	100
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	95
Вологодский драматический театр	75
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	100
Вологодский областной театр юного зрителя	100
Центр народной культуры	100

Абсолютно все респонденты организаций культуры Белозерский областной краеведческий музей, Вологодская областная детская библиотека, Вологодская областная специальная библиотека для слепых, Вологодская областная универсальная научная библиотека, Вологодский областной театр кукол «Теремок», Вологодский областной театр юного зрителя, Центр народной культуры, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности.

Подавляющее большинство респондентов организаций культуры Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный

музей-заповедник, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности.

Основная масса респондентов организаций культуры Вологдареставрация, Вологодская областная государственная филармония, Вологодская областная картинная галерея, Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности.

Большая часть респондентов организации культуры Вологодский драматический театр, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), довольны условиями доступности.

В процессе посещения организации Оператором доступность услуг для инвалидов изучалась методом наблюдения. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599).

В Таблицах 6 и 7 представлены результаты оценки доступность услуг для инвалидов.

Номерам в Таблице 6 соответствуют следующие условия доступности для инвалидов:

1. Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами.
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
4. Наличие сменных кресел-колясок.
5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Таблица 6.
Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Белозерский областной краеведческий музей	1	0	1	0	1	3
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	1	0	1	1	1	4
Вологдареставрация	0	1	0	0	0	1
Вологодская областная государственная филармония	1	1	1	0	1	4
Вологодская областная детская библиотека	1	0	0	1	0	2
Вологодская областная картинная галерея	0	0	0	0	0	0
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	1	1	1	1	1	5
Вологодская областная универсальная научная библиотека	1	0	1	1	1	4
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	0	0	1	0	1	2
Вологодский драматический театр	1	1	1	1	1	5

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	1	1	1	0	1	4
Вологодский областной театр юного зрителя	1	1	1	0	1	4
Центр народной культуры	0	0	0	0	0	0

В организациях культуры Вологодская областная картинная галерея, Центр народной культуры отсутствуют условия доступности для инвалидов.

У организации культуры Вологдареставрация, выполнено 1 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организациях культуры Вологодская областная детская библиотека, Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, выполнены 2 из 5 условий доступности для инвалидов.

У организации культуры Белозерский областной краеведческий музей, выполнены 3 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организациях культуры Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, Вологодская областная государственная филармония, Вологодская областная универсальная научная библиотека, Вологодский областной театр кукол «Теремок», Вологодский областной театр юного зрителя, выполнены 4 из 5 условий доступности для инвалидов.

У организаций культуры Вологодская областная специальная библиотека для слепых, Вологодский драматический театр, выполнены 5 из 5 условий доступности для инвалидов.

Номерам в Таблице 7 соответствуют следующие условия доступности:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшим необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Таблица 7.
Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Белозерский областной краеведческий музей	0	1	0	0	1	2
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	1	1	1	0	1	4
Вологдареставрация	1	1	0	0	0	2
Вологодская областная государственная филармония	1	1	0	1	1	4
Вологодская областная детская библиотека	0	0	0	1	1	2
Вологодская областная картинная галерея	1	1	0	1	1	4

Условия доступности для инвалидов	1	2	3	4	5	Сумма условий
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	1	1	0	0	1	3
Вологодская областная универсальная научная библиотека	1	1	1	1	1	5
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	1	1	0	1	1	4
Вологодский драматический театр	1	0	1	0	1	3
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	1	1	1	1	1	5
Вологодский областной театр юного зрителя	0	0	0	0	1	1
Центр народной культуры	0	0	0	0	0	0

В организации культуры Центр народной культуры отсутствуют условия доступности для инвалидов.

У организации культуры Вологодский областной театр юного зрителя, выполнено 1 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организациях культуры Белозерский областной краеведческий музей, Вологдареставрация, Вологодская областная детская библиотека, выполнены 2 из 5 условий доступности для инвалидов.

У организаций культуры Вологодская областная специальная библиотека для слепых, Вологодский драматический театр, выполнены 3 из 5 условий доступности для инвалидов.

В организациях культуры Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, Вологодская областная государственная филармония, Вологодская областная картинная галерея, Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, выполнены 4 из 5 условий доступности для инвалидов.

У организаций культуры Вологодская областная универсальная научная библиотека, Вологодский областной театр кукол «Теремок», выполнены 5 из 5 условий доступности для инвалидов.

Все условия доступности, которые отсутствуют в организациях, будут подробно представлены по пунктам в подразделе 5.2 “Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устраниению” данного отчета.

Далее вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;
- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 8.

Таблица 8.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организации культуры, %

Тип взаимодействия работника с получателем услуги	Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах	Обеспечение непосредственного оказания услуги
Белозерский областной краеведческий музей	100	100
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	100	100
Вологдареставрация	99	100
Вологодская областная государственная филармония	99	99
Вологодская областная детская библиотека	99	100
Вологодская областная картинная галерея	98	98
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	100	100
Вологодская областная универсальная научная библиотека	100	100
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	99	99
Вологодский драматический театр	98	98
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	97	99
Вологодский областной театр юного зрителя	98	99
Центр народной культуры	99	99

Как мы видим из Таблицы 8, абсолютно все респонденты организаций культуры Белозерский областной краеведческий музей, Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, Вологдареставрация, Вологодская областная детская библиотека, Вологодская областная специальная библиотека для слепых, Вологодская областная универсальная научная библиотека, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах высокий (99–100%).

У организаций Вологодская областная государственная филармония, Вологодская областная картинная галерея, Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, Вологодский драматический театр, Вологодский областной театр кукол «Теремок», Вологодский областной театр юного зрителя, Центр народной культуры, почти все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в организацию при разных типах взаимодействия. Уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах высокий (97–99%).

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организаций, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 9.

Таблица 9.

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организациями культуры, %

Показатели	Пользовались	Удовлетворены
Белозерский областной краеведческий музей	65	100
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	50	100
Вологдареставрация	86	100
Вологодская областная государственная филармония	95	100
Вологодская областная детская библиотека	81	99
Вологодская областная картинная галерея	70	100
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	57	100
Вологодская областная универсальная научная библиотека	77	100
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	59	100
Вологодский драматический театр	62	100
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	82	100
Вологодский областной театр юного зрителя	60	100
Центр народной культуры	86	100

Абсолютно все респонденты организаций культуры Белозерский областной краеведческий музей, Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, Вологдареставрация, Вологодская областная государственная филармония, Вологодская областная картинная галерея, Вологодская областная специальная библиотека для слепых, Вологодская областная универсальная научная библиотека, Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, Вологодский драматический театр, Вологодский областной театр кукол «Теремок», Вологодский областной театр юного зрителя, Центр народной культуры, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности (100%).

Почти все респонденты организации культуры Вологодская областная детская библиотека, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников - уровень удовлетворенности (99%).

В заключении, респондентов попросили дать общую оценку организации, которую они посещали. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 10.

Таблица 10.
Общая оценка организации культуры, %

Показатели	Готовность рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам	Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
Белозерский областной краеведческий музей	99	99	99
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	100	99	100
Вологдареставрация	99	99	99
Вологодская областная государственная филармония	100	100	99
Вологодская областная детская библиотека	99	99	100
Вологодская областная картинная галерея	98	99	99
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	100	100	100
Вологодская областная универсальная научная библиотека	100	100	100
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	98	98	98
Вологодский драматический театр	97	96	97
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	99	99	99
Вологодский областной театр юного зрителя	99	98	99
Центр народной культуры	99	99	99

У организаций культуры Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, Вологодская областная государственная филармония, Вологодская областная специальная библиотека для слепых, Вологодская областная универсальная научная библиотека, абсолютно все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 100%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 99–100% и условиями оказания услуг 99–100%.

В организациях культуры Белозерский областной краеведческий музей, Вологдареставрация, Вологодская областная детская библиотека, Вологодская областная картинная галерея, Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник, Вологодский областной театр кукол «Теремок», Вологодский областной театр юного зрителя, Центр народной культуры почти все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам 98–99%, а также довольны организационными условиями предоставления услуг не ниже 98–99% и условиями оказания услуг 98–100%.

4. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

4.1. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры осуществляется в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Оценка качества условий оказания услуг по общим критериям в соответствии с 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,

социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Методы исследования:

- анкетный опрос получателей услуг государственных организаций культуры Вологодской области;
- контент-анализ информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций;
- мониторинг обеспечения в организации комфортных условий предоставления услуг и доступности для инвалидов помещений организаций культуры, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

4.2. ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАСЧЕТОВ

В соответствии с пунктом 5 «Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных в соответствии с единым порядком расчетов, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н, и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

Наименование организации	Количество потребителей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
АУК Вологодской области «Вологдарестврация»	13600	450	3%
АУК ВО «Вологодская областная государственная филармония»	17680	450	3%
БУК ВО «Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	33164	499	2%
БУК ВО «Вологодская областная детская библиотека»	5230	174	3%
БУК ВО «Вологодская областная картинная галерея»	18865	494	3%
БУК ВО «Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	26944	1046	4%
БУК ВО «Вологодский областной театр кукол «Теремок»	5280	150	3%
БУК ВО «Вологодская областная универсальная научная библиотека»	5600	216	4%
АУК ВО «Вологодский ордена «Знак Почета» государственный драматический театр»	10880	159	1%

Наименование организации	Количество потребителей услуг	Численность респондентов	Доля респондентов
БУК ВО «Вологодский областной театр юного зрителя»	9480	175	2%
БУК ВО «Вологодская областная специальная библиотека для слепых»	918	53	6%
БУК ВО «Центр народной культуры»	8440	153	2%
БУК ВО «Белозерский областной краеведческий музей»	10038	164	2%

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стенах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей	100	100
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	100	100
Вологдареставрация	100	100
Вологодская областная государственная филармония	100	100
Вологодская областная детская библиотека	100	100
Вологодская областная картинная галерея	100	100
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	100	100
Вологодская областная универсальная научная библиотека	100	100
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	100	100
Вологодский драматический театр	100	100
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	100	100
Вологодский областной театр юного зрителя	100	100
Центр народной культуры	100	100

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей	100	100
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	72	100
Вологдареставрация	100	100
Вологодская областная государственная филармония	93	100
Вологодская областная детская библиотека	93	100
Вологодская областная картинная галерея	86	100
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	97	100
Вологодская областная универсальная научная библиотека	97	100
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	93	100
Вологодский драматический театр	89	100
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	96	100
Вологодский областной театр юного зрителя	93	100

1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами	Выполнение индикатора	
Центр народной культуры	100	100

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия ³	100
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3 90
Вологдареставрация	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Вологодская областная государственная филармония	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Вологодская областная детская библиотека	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Вологодская областная картинная галерея	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Вологодская областная универсальная научная библиотека	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Вологодский драматический театр	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100
Вологодский областной театр юного зрителя	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)	3 90
Центр народной культуры	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100

³ В таблицах 1.2.1, 2.1.1, 3.1.1, 3.2.1 при текстовых значениях: «В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия», «Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг», «Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов» соответственно или при текстовых значениях: «Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия», «Отсутствуют комфортные условия», «Отсутствуют условия доступности для инвалидов», «Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими» соответственно первый столбец «Выполнение индикатора» остаётся пустым, а второй содержит оценку 0 или 100, в зависимости от текстового значения, поскольку на сайте <https://bus.gov.ru> и в таблице для внесения данных, загружаемой с сайта, баллы выставляются автоматически в соответствии с данными текстовыми значениями.

1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стенах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде)	Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей	145	145
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	969	971
Вологдареставрация	425	426
Вологодская областная государственная филармония	444	444
Вологодская областная детская библиотека	156	156
Вологодская областная картинная галерея	469	472
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	48	48
Вологодская областная универсальная научная библиотека	190	191
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	407	410
Вологодский драматический театр	116	118
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	132	132
Вологодский областной театр юного зрителя	143	143
Центр народной культуры	125	125

1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте)	Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей	127	128
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	750	758
Вологдареставрация	421	425
Вологодская областная государственная филармония	445	447
Вологодская областная детская библиотека	153	154
Вологодская областная картинная галерея	427	429
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	43	43
Вологодская областная универсальная научная библиотека	188	189
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	396	406
Вологодский драматический театр	135	143
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	142	144
Вологодский областной театр юного зрителя	157	162
Центр народной культуры	135	139

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг		Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Вологдареставрация	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Вологодская областная государственная филармония	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Вологодская областная детская библиотека	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Вологодская областная картинная галерея	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Вологодская областная универсальная научная библиотека	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Вологодский драматический театр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Вологодский областной театр юного зрителя	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
Центр народной культуры	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей		159	164
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник		1032	1046
Вологдареставрация		439	450
Вологодская областная государственная филармония		445	450
Вологодская областная детская библиотека		172	174
Вологодская областная картинная галерея		485	494
Вологодская областная специальная библиотека для слепых		53	53
Вологодская областная универсальная научная библиотека		214	216
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник		483	499
Вологодский драматический театр		147	159
Вологодский областной театр кукол «Теремок»		149	150
Вологодский областной театр юного зрителя		168	175

2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос Центр народной культуры	Выполнение индикатора
	144 153

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов	Выполнение индикатора
Белозерский областной краеведческий музей	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) 3 60
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) 4 80
Вологдареставрация	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) 1 20
Вологодская областная государственная филармония	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) 4 80
Вологодская областная детская библиотека	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) 2 40
Вологодская областная картинная галерея	Отсутствуют условия доступности для инвалидов ⁴ 0 0
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг 5 100
Вологодская областная универсальная научная библиотека	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) 4 80
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) 2 40
Вологодский драматический театр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг 5 100
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) 4 80
Вологодский областной театр юного зрителя	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) 4 80
Центр народной культуры	Отсутствуют условия доступности для инвалидов 0 0

⁴ В таблицах 1.2.1, 2.1.1, 3.1.1, 3.2.1 при текстовых значениях: «В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия», «Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг», «Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов» соответственно или при текстовых значениях: «Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия», «Отсутствуют комфортные условия», «Отсутствуют условия доступности для инвалидов», «Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими» соответственно первый столбец «Выполнение индикатора» остаётся пустым, а второй содержит оценку 0 или 100, в зависимости от текстового значения, поскольку на сайте bus.gov.ru и в таблице для внесения данных, загружаемой с сайта (exportIntegralData), баллы выставляются автоматически в соответствии с данными текстовыми значениями.

3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Вологдареставрация	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Вологодская областная государственная филармония	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Вологодская областная детская библиотека	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	2	40
Вологодская областная картинная галерея	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Вологодская областная универсальная научная библиотека	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	4	80
Вологодский драматический театр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	3	60
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	5	100
Вологодский областной театр юного зрителя	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	1	20
Центр народной культуры	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0	0

3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители)	Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей	15	15
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	43	45
Вологдареставрация	7	8
Вологодская областная государственная филармония	15	17
Вологодская областная детская библиотека	7	7
Вологодская областная картинная галерея	128	136
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	8	8
Вологодская областная универсальная научная библиотека	29	29
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	19	20
Вологодский драматический театр	6	8
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	6	6
Вологодский областной театр юного зрителя	10	10
Центр народной культуры	7	7

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей	164	164
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	1043	1046
Вологдареставрация	446	450
Вологодская областная государственная филармония	446	450
Вологодская областная детская библиотека	173	174
Вологодская областная картинная галерея	486	494
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	53	53
Вологодская областная универсальная научная библиотека	216	216
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	493	499
Вологодский драматический театр	156	159
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	146	150
Вологодский областной театр юного зрителя	172	175
Центр народной культуры	152	153

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей	164	164
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	1043	1046

4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	Выполнение индикатора	
Вологдареставрация	448	450
Вологодская областная государственная филармония	447	450
Вологодская областная детская библиотека	174	174
Вологодская областная картинная галерея	485	494
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	53	53
Вологодская областная универсальная научная библиотека	216	216
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	492	499
Вологодский драматический театр	156	159
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	148	150
Вологодский областной театр юного зрителя	173	175
Центр народной культуры	152	153

4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей	106	106
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	524	524
Вологдареставрация	387	387
Вологодская областная государственная филармония	428	428
Вологодская областная детская библиотека	140	141
Вологодская областная картинная галерея	346	347
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	30	30
Вологодская областная универсальная научная библиотека	167	167
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	295	295
Вологодский драматический театр	98	98
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	123	123
Вологодский областной театр юного зрителя	105	105
Центр народной культуры	131	131

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей	163	164
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	1041	1046
Вологдареставрация	447	450
Вологодская областная государственная филармония	448	450

5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Вологодская областная детская библиотека	173	174
Вологодская областная картинная галерея	486	494
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	53	53
Вологодская областная универсальная научная библиотека	215	216
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	489	499
Вологодский драматический театр	155	159
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	149	150
Вологодский областной театр юного зрителя	173	175
Центр народной культуры	152	153

5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей	163	164
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	1037	1046
Вологдареставрация	445	450
Вологодская областная государственная филармония	448	450
Вологодская областная детская библиотека	173	174
Вологодская областная картинная галерея	487	494
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	53	53
Вологодская областная универсальная научная библиотека	216	216
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	487	499
Вологодский драматический театр	153	159
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	149	150
Вологодский областной театр юного зрителя	172	175
Центр народной культуры	152	153

5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	Выполнение индикатора	
Белозерский областной краеведческий музей	162	164
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	1042	1046
Вологдареставрация	447	450
Вологодская областная государственная филармония	447	450
Вологодская областная детская библиотека	174	174
Вологодская областная картинная галерея	487	494
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	53	53
Вологодская областная универсальная научная библиотека	216	216

Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	488	499
Вологодский драматический театр	154	159
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	149	150
Вологодский областной театр юного зрителя	173	175
Центр народной культуры	152	153

5. ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стенах в помещениях организации культуры и предложения по их устранению

Организации культуры Белозерский областной краеведческий музей, Вологдареставрация, Центр народной культуры разместили всю необходимую информацию на сайте в сети "Интернет". У остальных организаций содержится не вся необходимая информация в сети "Интернет". Необходимо представить всю информацию, которую полагается размещать в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599:

Выявленные недостатки
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии) Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) Копия устава Свидетельство о государственной регистрации Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры Положения о филиалах и представительствах (при их наличии) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
Вологодская областная государственная филармония Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией План по улучшению качества работы организации
Вологодская областная детская библиотека Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией
Вологодская областная специальная библиотека для слепых Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией

Вологодская областная универсальная научная библиотека Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)
Вологодский областной театр кукол «Теремок» Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
Вологодский областной театр юного зрителя Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
Вологодский драматический театр Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
Вологодская областная картинная галерея Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы» Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности План по улучшению качества работы организации
5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и предложения по их устранению Территории, прилегающие к организациям, и помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов, также отсутствуют следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:
Выявленные недостатки
Белозерский областной краеведческий музей Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Наличие 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) Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
Вологдареставрация

Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Вологодская областная государственная филармония

Наличие сменных кресел-колясок
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Вологодская областная детская библиотека

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
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)

Вологодская областная картинная галерея

Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Наличие сменных кресел-колясок
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Вологодская областная специальная библиотека для слепых

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Вологодская областная универсальная научная библиотека

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник
Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Наличие сменных кресел-колясок
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Вологодский драматический театр

Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Вологодский областной театр кукол «Теремок»

Наличие сменных кресел-колясок

Вологодский областной театр юного зрителя

Наличие сменных кресел-колясок

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, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Центр народной культуры

Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Необходимо по мере возможности оборудовать территории, прилегающие к организациям, и помещения условиями доступности для инвалидов и обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

6. Рекомендации по улучшению качества деятельности организаций

По результатам сбора и общения информации Оператор рекомендует следующее:

1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации» требуются доработки на сайтах всех организаций, кроме трех: Белозерский областной краеведческий музей, Вологдареставрация, Центр народной культуры. Доработки должны быть направлены на приведения официальных сайтов в соответствие с требованиями, перечисленными в Приказе Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 и Приказе Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599. Полный перечень требований к сайту организации культуры приведен в Приложении 1 к данному отчету. Перечень информации, отсутствующей на сайте каждой организации, приведен в разделе 5.1 данного отчета.

2. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» требуется совершенствование материальной базы и повышение уровня оказания услуг с целью повышения условий доступности услуг организаций для инвалидов, а также создания условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Полный перечень условий перечислен в пункте 3 Приложения 2 к данному отчету. Все условия доступности для инвалидов, отсутствующие в организациях, перечислены в разделе 5.2 данного отчета.

По остальным критериям оценки существенных недостатков выявлено не было.

Опираясь на данные рекомендации, организации должны составить план по устранению недостатков, рассчитанный на три года, с момента принятия результатов независимой оценки Общественным советом. В плане рекомендуется указывать только те меры, которые реально будут приняты в указанный период. Если организация не готова взять на себя ответственность по устранению перечисленных в отчете недостатков, то она должна заявить об этом учредителю, также это должно быть отражено в плане по устранению недостатков.

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры
ФОРМА ДЛЯ ОЦЕНКИ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁵

Наименование организации культуры				
Адрес интернет-ресурса организации культуры				
Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует				
№	Показатели оценки	Основание ⁶	Да	Нет
1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии)				
1.1	Полное и сокращенное наименование организации	1.1	Да	Нет
1.2	Место нахождения организации	1.1	Да	Нет
1.3	Почтовый адрес организации	1.1	Да	Нет
1.4	Схема проезда	1.1	Да	Нет
1.5	Дата создания организации	1.1	Да	Нет
1.6	Сведения об учредителе (учредителях)	1.1	Да	Нет
1.7	Структура организации	1.1	Да	Нет
1.8	Режим работы организации	1.1	Да	Нет
1.9	График работы организации	1.1	Да	Нет
1.10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1.1	Да	Нет
1.11	Фамилии, имена, отчества, должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1.1	Да	Нет
1.12	Контактные телефоны организации	1.1	Да	Нет
1.13	Адреса электронной почты	1.1	Да	Нет
1.14	Функционирование абонентского номера телефона	1.2	Да	Нет
1.15	Функционирование электронной почты	1.2	Да	Нет
1.16	Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам	1.2	Да	Нет
1.17	Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	1.2	Да	Нет
1.18	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2	Да	Нет
2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)				
2.1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1.1	Да	Нет
2.2	Информация о материально-техническом обеспечении	1.1		

⁵ Форма разработана на основе следующей нормативной базы: Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

⁶ Номер пункта в списке показателей, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599

	предоставления услуг организацией			
2.3	Информация о планируемых мероприятиях	1.1	Да	Нет
2.4	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1.1	Да	Нет
3. Копии учредительных и других документов организации культуры				
3.1	Копия устава	1.1	Да	Нет
3.2	Свидетельство о государственной регистрации	1.1	Да	Нет
3.3	Решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры	1.1	Да	Нет
3.4	Положения о филиалах и представительствах (при их наличии)	1.1	Да	Нет
3.5	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1.1	Да	Нет
3.6	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1.1	Да	Нет
3.7	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1.1	Да	Нет
4. Иная информация				
4.1	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1.1	Да	Нет
4.2	План по улучшению качества работы организации	1.1	Да	Нет
4.3	Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению	3.2	Да	Нет

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях культуры
ФОРМА ДЛЯ УЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ⁷

Организация: _____

Дата посещения: _____ **Время начала посещения** _____

Время окончания посещения: _____

Отметьте “Да”, если показатель присутствует, и “Нет”, если показатель отсутствует

№ п/п	Объект оценки	Наличие информации
-------	---------------	--------------------

Открытость и доступность информации об организации культуры.

1.1	Название организации	Да	Нет
1.2	Режим работы	Да	Нет
1.3	Информация о структурных подразделениях, филиалах организации (при их наличии)	Да	Нет
1.4	Фамилия, имя, отчество руководителя организации	Да	Нет
1.5	Контактный телефон организации	Да	Нет
1.5	Адрес электронной почты организации	Да	Нет
1.6	Адрес сайта организации	Да	Нет
1.7	Информация о группах организации в социальных сетях	Да	Нет
1.8	Извлечения из правил пользования услугами организации	Да	Нет
1.9	Информация об основных и дополнительных услугах, предлагаемых организацией	Да	Нет
1.10	Названия и расписание проведения занятий любительских объединений, клубов по интересам на базе организации (при их наличии)	Да	Нет
1.11	Информация о текущих мероприятиях организации	Да	Нет
1.12	Месячные планы мероприятий организации	Да	Нет

2. Комфортность условий предоставления услуг

2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг		
2.1.1	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	Да	Нет

⁷ Форма разработана на основе перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 и “Методических рекомендаций по размещению информации для читателей в библиотеках Шушенского района, 2017 г.”, выпущенных РМБУК “Шушенская библиотечная система”.

2.1.2	Наличие и понятность навигации внутри организации	Да	Нет
2.1.3	Доступность питьевой воды	Да	Нет
2.1.4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	Да	Нет
2.1.5	Санитарное состояние помещений организаций	Да	Нет
2.1.5	Возможность бронирования услуги или доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Да	Нет

3. Доступность услуг для инвалидов			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		
3.1.1	Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами	Да	Нет
3.1.2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Да	Нет
3.1.3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Да	Нет
3.1.4	Наличие сменных кресел-колясок	Да	Нет
3.1.5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Да	Нет
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
3.2.1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	Нет
3.2.2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Да	Нет
3.2.3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Да	Нет
3.2.4	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	Да	Нет
3.2.5	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Да	Нет

АНКЕТА⁸
**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания
услуг организациями культуры**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организации культуры и повысить качество оказания услуг населению. Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями культуры гарантируется.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стенах в помещениях организации?

Да Нет (*переход к вопросу 3*)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах в помещении организации?

Да Нет

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

Да Нет (*переход к вопросу 5*)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

Да Нет

5. Можете ли вы подтвердить наличие следующих условий предоставления услуг в организации:

Условие	Да	Нет
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Наличие и понятность навигации в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Наличие и доступность питьевой воды в помещении организации	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

⁸ Анкета разработана в соответствии с "Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", утвержденной приказом Минтруда от 30 октября 2018 г. N 675н.

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники вахты, приёмной, кассы и прочие работники)?

Да Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?

К дистанционным способам относятся: телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения или получения консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте).

Да Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

Да Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

Если организация является единственной доступной, то могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации?

Да Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

К организационными условиями предоставления услуг относятся: график работы организации; навигация внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов).

Да Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

16. Ваш пол: Мужской Женский

17. Ваш возраст ____ (полных лет)

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Предложения по улучшению условий оказания услуг в организациях культуры, высказанные респондентами в процессе опроса

Данные предложения, высказанные респондентами в процессе опроса. Оператор не отвечает за истинность или ложность приведенных высказываний. Текст высказываний приводится в оригинале. Данные предложения стоит рассматривать сугубо в справочном порядке (например, для изучения психологического климата и градуса взаимоотношений между респондентами и организацией). Вносить данные предложения на bus.gov.ru крайне не рекомендуется. Все предложения Оператора, подтвержденные объективными средствами, приведены в разделе 5.1 и 5.2.

Вологодская областная государственная филармония

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации	
Поставить кофейный аппарат. Или открыть буфет.	
Давать возможность больше выступать артистами Вологодской филармонии	

Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Музей истории Великого Устюга (Дом Усова)	Электронная запись на экскурсии в горячий сезон. Чаще проводить интерактивы
Музей древнерусского искусства	Нет туалетов для посетителей Хочется продлить время экскурсии
Музей новогодней и рождественской игрушки	добавить темы экскурсий Перенести музей игрушки в светское здание по возможности Для доставки в музей групп посетителей пожелание иметь свой транспорт, либо помочь в организации приезда группы. Если новогодние игрушки нельзя трогать руками детям, то экспонаты нужно огородить, а неходить следом за людьми и покрикивать "не трогайте руками" В музее новогодней игрушки сделать экскурсии по времени и проводить экскурсии. Потому что мы пришли, сами посмотрели и ушли. Очень дорого для ребёнка 700 ₽ экскурсия Чаще проводить мероприятия для студентов к знаменательным датам
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	Во всех культурно-досуговых центрах должны быть установлены куллеры с бесплатной водой для посетителей. - добавить больше мультимедийных инструментов по организации выставочного пространства, - попробовать сделать геймификацию экскурсии, - попробовать сделать культурные медитации - обсудить с посетителями выставку, рефлексировать, спросить, что они чувствуют - возможно, обратить на новое направление - сайнс арт - и попробовать создать проект в этом направлении, то есть рассказать историю через новые инструменты

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
	Изучить посещаемость по времени и сделать график работы более удобный для посетителей. Например, много людей приезжают из соседних областей именно на выходные, с целью посетить наши местные достопримечательности и часто не могут попасть в музей. Лично довольно часто выслушивала претензии по этому поводу (как администратор отеля). Выходные дни нужно работать обязательно и подольше. Можно делать работникам выходные на неделе, или скользящий график и вообще без выходных.
Троице-Гледенский монастырь	Разработать концепцию развития территории, т.е. демонстрировать не только Собор и иконостас, расширить экспозицию... Необходим туалет Работать больше времени
Успенский собор с колокольней	Бесплатная выдача буклотов
Музей этнографии	Отменить закрытие музеев в обеденное время. Продумать вопрос об организации туалетов в отдельных филиалах.

Вологодская областная универсальная научная библиотека

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Вологодская областная универсальная научная библиотека	Создание специального пространства для отдыха детей и молодежи Получать больше подписных изданий в зале периодики, отделе искусств и отделе литературы на иностранных языках Хочется, чтобы библиотека получала больше средств для модернизации компьютерного парка. Продолжать сканировать редкие издания Мало места для доски объявлений. Предлагаю объявления собрать в одном месте. Недостаточно места для объявлений, нет привычных часов при входе, на 2-м и 3-м этажах. Нет часов, не где посмотреть время. Доска объявлений на первом этаже должна быть больше. Не хватает часов на 3 этаже и между 2 и 3 этажами. Должно быть больше сканеров и цветной принтер. Можно добавить на сайт фото залов библиотеки. Например, читального.
Библиотека, г. Вологда, Конева	хочу кафе Побольше новых книг Отремонтировать туалет.

Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-	Поставить питьевую воду для посетителей во всех экспозициях и филиалах

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
заповедник	
Музей кружева	<p>Улучшить сайт</p> <p>Жаль, что общественный транспорт (автобусы) в музей ходят очень редко и бывают переполнены. Из-за этого музей для нас-пенсионеров становится менее доступен.</p> <p>Продумать зону для торговых точек по продаже горячих напитков (чая, кофе) и кулинарных изделий. Все можно придумать и вписать в стиле архитектуры музея.</p> <p>Хотелось бы больше информации на сайте о возможных мастер-классах, с указанием контактов и возможного времени посещения. Так как приезжаем из другого города, то для нас это очень полезная информация.</p> <p>На мой взгляд можно было бы побольше ассортимента сувенирной продукции характерной именно для вологодской области.</p>
Архитектурно-этнографический музей «Семёново»	<p>Необходимо сделать точки питания, 13 га, не так просто оббегать. Кроме того, зимой необходимы пункты обогрева. Нужно лучше следить за памятниками деревянного зодчества.</p>
Дом-музей Можайского	<p>Требуется капитальный ремонт</p>
Музей «Мир забытых вещей»	Отработка вопросов с транспортом
Музей «Мир забытых вещей»	Больше сотрудников
Музей «Литература. Искусство. Век XX»	<p>Нет предложений</p> <p>Необходим ремонт дорожек в музей-асфальтовое покрытие, т.к деревянные мостки скользкие.</p> <p>Хотелось бы, чтобы было побольше рекламы о музее. Очень многие не знают, что в Вологде есть такой музей, спрашивают -а где это, даже коренные вологжане.</p> <p>Просматривая рекламу о выставках музея -заповедника - Музей "Литература. Искусство. Век XX" очень часто не указан, а там также есть выставки и проводятся мероприятия. Спасибо.</p> <p>Я бывал в других городах и обратил внимание на то, что в пятницу и субботу есть музеи, в том числе и государственные, которые работают до 19, а то и 20 час. Может в летний период попробовать сделать такие графики и у нас? Я думаю, что туристы оценят такую "продленку", да и вологжанам тоже должно понравиться такое новшество.</p>
Дом-музей Петра I	<p>Предусмотреть возможность проведения хотя бы краткой краткой экскурсии при посещении музея без предварительной записи. Установить туалет для посетителей музея непосредственно в здании</p> <p>Поменять штат на профессионалов.</p> <p>Активнее работать с посетителями</p>

Вологодский областной театр юного зрителя

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Изменить (увеличить часы) режим работы кассы.

Поскольку в ТЮЗе нет полноценного буфета и нет возможности его организовать из-за отсутствия пространства для него, установить автоматы по продаже кофе и чая и бутербродов, пирожных.

ТЮЗ. Хотелось бы покупать билеты на сайтах не только на месяц вперёд. А сейчас уже видеть и иметь возможность купить на январь, например

Разнообразить репертуар.

Хотелось бы побольше спектаклей для подростков (таких как Сотворившая чудо).

Вернуть подростковые, мальчишечьи спектакли, как "Остров сокровищ". Чтобы мальчишки не на "Мстителей" равнялись

Вологодский областной театр кукол «Теремок»

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации

Продажа сувениров

Хотелось бы чтобы категория детей инвалидов имели скидку на билеты. У меня двое и мы могли бы чаще посещать театр.

Организация остановки городского общественного транспорта около театра.

Дистанционно заказ билетов с отметкой о свободных местах.

Больше дневных спектаклей

установить наблюдение в зоне раздевалки

Сделать перед театром детскую игровую зону

Вологодская областная картинная галерея

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Музейно-творческий центр «Дом народного художника России»	Хотелось бы увидеть работы молодых художников Доступ для инвалидов, пандусы, лифт между этажами помогли бы чувствовать себя более обособленно и независимо от других людей. Это бы предъявило возможность навестить галерею без сопровождающего. Картинной галерее необходимо новое здание Установить пандус для колясочников.
Мемориальная мастерская Пантелейева	Проводить выставки более молодых художников Просьба установить пандус для инвалидов-колясочников. хочется видеть кофе аппарат Очень старая мебель в галерее Уберите вешалки с прохода.
Отдел русского и зарубежного искусства («Шаламовский дом»)	Хотелось бы, чтобы в картинной галерее появились информационные интерактивные стенды, на которых будут представлены фонды в электронном виде Хотелось бы, чтобы музей работал и по будням продажа сувениров
Вологодская областная картинная галерея	Организовать выставку ... Семёна ГАНИЧЕВА!.. Автомобиля организации не хватает. Хочется видеть молодых художников

Вологодская областная детская библиотека

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации

Сделать удобную лестницу, чтобы могли подниматься и мамы с колясками , и инвалиды с колясками . Нет парковки для автомобилей , ребёнка к самому входу не подвести

Не хватает помещений, необходимо новое здание

Новые книжные стеллажи, комфортные зоны для чтения

К сожалению, здание ВОДБ не подходит для детей с ограниченными возможностями. Коридоры слишком узкие, подняться на второй этаж возможности для них нет. Совершенно маленькая игровая комната. Основное предложение-просьба — сменить здание. Вторая просьба — увеличить финансирование, чтобы была возможность расширить фонд.

Больше мастер-классов.

Центр народной культуры

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
	Хотелось бы больше дистанционных курсов по кружевоплетению. Был великолепный курс "насновки". Это просто шедевр!
	Зимой в помещении душно, приходится открывать окно для проветривания, тогда сквозняк, а летом ноги зябнут, домишко то старенький.
	Очень хорошо, если будет установлен кондиционер
	Расширить спектр дистанционный услуг.
	увеличить количества обучающих семинаров по проектной деятельности
	Привлекать студентов для помощи и прохождения практики
Центр народной культуры	Кафе необходимо в Семенково
Концертно-выставочный зал, учебные классы	нет предложений
Отдел киновидеобслуживания (Кинозал «1000 & 1фильм»)	Капитальный ремонт помещений кинозала Хотелось бы чтобы территория возле кино- видеопроката была облагороженной

Белозерский областной краеведческий музей

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
	В музее "Русская изба" осуществлён замечательный опыт проведения представлений-знакомств с народным укладом жизни, одно из наиболее ценных качеств такого представления - звучание народной речи с диалектными особенностями именно этого края, вовлечение зрителей, радущие и открытость ведущих программы. Надеемся вернуться и еще не раз стать участниками и зрителями таких чудесных программ. Хотелось бы увеличения числа таких программ, а также поболее прикладных мастер-классов по рукоделию.
Музей этнографии	
Белозерский областной краеведческий музей	Закончить реконструкцию Музея С. С. Орлова
Белозерск исторический	Предложений нет
Музей Белого озера	Сделать все музеи доступными для людей колясочников Хотелось бы гораздо больше сувенирной продукции

Вологдареставрация

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Вологдареставрация	Подготовить зоны для укрепления здоровья - на территории
Вологдареставрация	Информационные стенды наполнены очень старой и не актуальной информацией. Во время посещения организации практически негде посидеть в коридоре! Всего пары стульчиков в закоулке. В туалет не попасть на костылях или

Филиалы	Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
	коляске, держаться также не за что.
	Организация дополнительного санузла.
	В летний период Было бы замечательно сделать доступ на территорию усадьбы ежедневным, без выходных дней. Проживаем в Костроме, каждый год бываем на Вологодчине, попасть в усадьбу удалось всего один раз.
	Большинство замечаний относятся к большинству музеев города Неудобно что в выходные дни музея (понедельник, вторник) нельзя ни получить консультацию, ни записаться на услуги. Плохо, что в выходные дни музеев (понедельник, вторник) в ГОРОДЕ!!! нет возможности посетить музеев (кроме "Разного палисада" ИЛИ в составе большой группы - под заказ и часто по двойному тарифу, чтобы компенсировать расходы по открытию музея). Проблему бы решили плавающие выходные: какие-то музеи в понедельник вторник, какие то во вторник и среду, какие то в среду и четверг. Это бы позволило туристам, как индивидуальным, так и групповым, равномерно посещать город, а не только в выходные. Неудобно, что Усадьба Брянчаниновых начинает работу с 04 января! Когда поток туристов будет уже с 03 числа Нет подробного "красивого" описания ВСЕХ программ. Расписание мероприятий требуется за полгода и более, а не за 2 недели.
	В осенне-зимний период в доме очень холодно. Можно каким то образом наладить систему отопления?
	Организация более удобного по времени автобусного сообщения с селом Покровское
Культурно-просветительский и духовный центр «Усадьбы Вологодчины»	Хотелось бы иметь на территории небольшое кафе с возможностью легкого перекуса. Больше мероприятий для детей

Вологодская областная специальная библиотека для слепых

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Больше новых книг.
Чаще устраивать встречи детей с хорошими людьми города

Вологодский драматический театр

Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации
Хотелось бы, чтобы по выходным было больше детских спектаклей.
Старые, неудобные кресла, плохой звук, иногда не слышно, что говорят актеры, заменить листочки указывающие социальную дистанцию.
Изменить способ информирования о дистанционной рассадке зрителей
Заменить старые кресла в зале. Вместо листочек на креслах с иголками,(которые не безопасны),указывающих дистанцию сделать постоянные таблички, которые можно обрабатывать.
Очень хотелось бы, чтобы в театре появился музей. В нашем городе работало большое количество выдающихся актеров. Да и возраст театра достоин того, чтобы город/область помогли учреждению культуры в этом вопросе.
Увеличить время работы касс

Продажа онлайн билетов без комиссии! Сайт [/concertvologda.ru/](http://concertvologda.ru/) не удобный, ещё и с комиссией. На <https://quicktickets.ru/vologda> было удобно выбирать спектакль и нет комиссии!

Сделать возможной онлайн покупку билетов в театр

Вернуть художественный свет в спектакли.

Больше мероприятий для детей

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ

Баллы рассчитаны в соответствии с единым порядком расчетов, утверждённом Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н. В официальной статистике рекомендуем использовать баллы, полученные после ввода данных на сайт bus.gov.ru

Номерам в таблице соответствуют:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Организации расположены в таблице в соответствии с рейтингом итоговой оценки от большего значения к меньшему.

Организации	1	2	3	4	5	Итоговая оценка
Максимум	100	100	100	100	100	100
Вологодская областная универсальная научная библиотека	99,34	99,54	94,00	100	99,86	98,55
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	99,11	99,67	94,00	98,40	99,33	98,10
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	99,55	100	84,00	100	100	96,71
Вологодская областная государственная филармония	98,86	99,44	82,47	99,38	99,44	95,92
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	92,57	99,33	84,67	99,77	99,49	95,17
Вологодский драматический театр	96,82	96,23	76,50	98,49	96,92	92,99
Белозерский областной краеведческий музей	99,85	98,48	64,00	100	99,09	92,28
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	98,31	88,40	72,50	98,96	97,82	91,20
Вологодская областная детская библиотека	98,82	99,43	58,00	99,63	99,71	91,12
Вологодская областная картинная галерея	97,68	99,09	60,24	98,57	98,52	90,82
Вологодский областной театр юного зрителя	95,29	98,00	62,00	98,86	98,74	90,58
Вологдареставрация	99,76	88,78	48,25	99,47	99,24	87,10
Центр народной культуры	99,39	97,06	30,00	99,48	99,35	85,06
Средний балл						92,74

Результаты оценки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Номерам в таблице соответствуют:

- 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

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

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

Организация	1.1	1.2	1.3.	Итого по критерию
Максимум	30	30	40	100,00
Белозерский областной краеведческий музей	30	30	40	99,85
Вологдареставрация	30	30	40	99,76
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	30	30	40	99,55
Центр народной культуры	30	30	39	99,39
Вологодская областная универсальная научная библиотека	30	30	40	99,34
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	29	30	40	99,11
Вологодская областная государственная филармония	29	30	40	98,86
Вологодская областная детская библиотека	29	30	40	98,82
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	29	30	39	98,31
Вологодская областная картинная галерея	28	30	40	97,68
Вологодский драматический театр	28	30	38	96,82
Вологодский областной театр юного зрителя	29	27	39	95,29
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	26	27	40	92,57
Средний балл				98,24

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» в рейтинге лидирует Белозерский областной краеведческий музей.

Результаты оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Номерам в таблице соответствуют:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

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

Организация	2.1	2.3	Итого по критерию
Максимум	50	50	100
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	50	50,00	100,00
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	50	49,67	99,67
Вологодская областная универсальная научная библиотека	50	49,54	99,54
Вологодская областная государственная филармония	50	49,44	99,44
Вологодская областная детская библиотека	50	49,43	99,43
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	50	49,33	99,33
Вологодская областная картинная галерея	50	49,09	99,09

Организация	2.1	2.3	Итого по критерию
Белозерский областной краеведческий музей	50	48,48	98,48
Вологодский областной театр юного зрителя	50	48,00	98,00
Центр народной культуры	50	47,06	97,06
Вологодский драматический театр	50	46,23	96,23
Вологдареставрация	40	48,78	88,78
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	40	48,40	88,40
Средний балл			97,19

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» Вологодский областной театр кукол «Теремок».

Результаты оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Номерам в таблице соответствуют:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

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

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Организация	3.1	3.2	3.3	Итого по критерию
Максимум	30	40	30	100
Вологодская областная универсальная научная библиотека	24	40	30,00	94,00
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	24	40	30,00	94,00
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	24	32	28,67	84,67
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	30	24	30,00	84,00
Вологодская областная государственная филармония	24	32	26,47	82,47
Вологодский драматический театр	30	24	22,50	76,50
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	12	32	28,50	72,50
Белозерский областной краеведческий музей	18	16	30,00	64,00
Вологодский областной театр юного зрителя	24	8	30,00	62,00
Вологодская областная картинная галерея	0	32	28,24	60,24
Вологодская областная детская библиотека	12	16	30,00	58,00
Вологдареставрация	6	16	26,25	48,25
Центр народной культуры	0	0	30,00	30,00
Средний балл			70,05	

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» лидируют Вологодская областная универсальная научная библиотека и Вологодский областной театр кукол «Теремок».

Результаты оценки по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Номерам в таблице соответствуют:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

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

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).

Организация	4.1	4.2	4.3	Итого по критерию
Максимум	40	40	20	100
Белозерский областной краеведческий музей	40,00	40,00	20,00	100,00
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	40,00	40,00	20,00	100,00
Вологодская областная универсальная научная библиотека	40,00	40,00	20,00	100,00
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	39,89	39,89	20,00	99,77
Вологодская областная детская библиотека	39,77	40,00	19,86	99,63
Центр народной культуры	39,74	39,74	20,00	99,48
Вологдареставрация	39,64	39,82	20,00	99,47
Вологодская областная государственная филармония	39,64	39,73	20,00	99,38
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	39,52	39,44	20,00	98,96
Вологодский областной театр юного зрителя	39,31	39,54	20,00	98,86
Вологодская областная картинная галерея	39,35	39,27	19,94	98,57
Вологодский драматический театр	39,25	39,25	20,00	98,49
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	38,93	39,47	20,00	98,40
Средний балл				99,31

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» лидируют три организации: Вологодская областная универсальная научная библиотека, Вологодская областная специальная библиотека для слепых и Белозерский областной краеведческий музей.

Результаты оценки по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Номерам в таблице соответствуют:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организаций.

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

Организация	5.1	5.2	5.3	Итого по критерию
Максимум	30	20	50	100
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	30,00	20,00	50,00	100,00
Вологодская областная универсальная научная библиотека	29,86	20,00	50,00	99,86
Вологодская областная детская библиотека	29,83	19,89	50,00	99,71
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	29,86	19,83	49,81	99,49
Вологодская областная государственная филармония	29,87	19,91	49,67	99,44
Центр народной культуры	29,80	19,87	49,67	99,35
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	29,80	19,87	49,67	99,33
Вологдареставрация	29,80	19,78	49,67	99,24
Белозерский областной краеведческий музей	29,82	19,88	49,39	99,09
Вологодский областной театр юного зрителя	29,66	19,66	49,43	98,74
Вологодская областная картинная галерея	29,51	19,72	49,29	98,52
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	29,40	19,52	48,90	97,82
Вологодский драматический театр	29,25	19,25	48,43	96,92
Средний балл				99,04

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» лидируют Вологодская областная специальная библиотека для слепых и Вологодская областная универсальная научная библиотека.

АНАЛИЗ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ЗАНИМАЮЩИХ ВЫСШИЕ МЕСТА В РЕГИОНАЛЬНОМ РЕЙТИНГЕ И ИМЕЮЩИХ НАИХУДШИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Наивысшее место в рейтинге занимает Вологодская областная универсальная научная библиотека (98,55) и Вологодский областной театр кукол «Теремок» (98,10). Основным фактором, повлиявшим на высокое место данных организаций в общем рейтинге, являются высокие показатели по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Этот же фактор повлиял на место аутсайдеров рейтинга Вологдареставрация (87,10) и Центр народной культуры (85,06), у которых уровень оценки по данному критерию самый низкий. Этот фактор влияет на все организации культуры Вологодской области в рейтинге. Повышение уровня доступности оказания услуг для инвалидов в каждой организации Вологодской области будет способствовать повышению их места в рейтинге.

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ И ИНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ИССЛЕДУЕМЫХ ПАРАМЕТРОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Большинство организаций, участвовавших в независимой оценке качества в 2021 году, находятся в г. Вологда. Из 13 организаций лишь 2 находятся в муниципальных районах:

- Белозерский областной краеведческий музей (Белозерский район, г. Белозерск);
- Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник (Великоустюгский район, г. Великий Устюг).

При анализе влияния территориального положения организаций культуры никаких зависимостей выявлено не было. Местоположение данных организаций никак не влияет на их место в рейтинге и уровень оценки. Общая оценка и оценка по отдельным критериям у них несущественно отличается от среднего уровня оценки по области. В рейтинге организаций культуры г. Вологда располагаются как выше, так и ниже организаций из муниципальных районов. Как было сказано в подразделе выше, наибольшее влияние на уровень оценки организаций имеет обеспечение ими условий доступности для инвалидов. Остальные факторы не оказывают решающего влияния. По всем остальным критериям и параметрам организации находятся примерно на одном уровне.

Сравнительный анализ результатов независимой оценки организаций культуры за 2018 и 2021 гг.

В организациях Вологодская областная государственная филармония, Вологодский драматический театр, Вологодский областной театр кукол «Теремок», Вологодский областной театр юного зрителя 2018 году оценка по критериям «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не проводилась

Изменения в итоговой оценке

Оценка повысилась:

1. Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник
2. Вологодская областная государственная филармония
3. Вологодская областная картинная галерея
4. Вологодская областная универсальная научная библиотека
5. Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник
6. Вологодский драматический театр
7. Вологодский областной театр кукол «Теремок»
8. Вологодский областной театр юного зрителя
9. Центр народной культуры

Оценка уменьшилась:

1. Белозерский областной краеведческий музей
2. Вологдареставрация
3. Вологодская областная детская библиотека
4. Вологодская областная специальная библиотека для слепых

Итоговая оценка	2018	2021	Изменение оценки ⁹
Белозерский областной краеведческий музей	95,2	92,28	-2,92
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	86,5	95,17	8,67
Вологдареставрация	89,3	87,10	-2,20
Вологодская областная государственная филармония	71,7	95,92	24,22
Вологодская областная детская библиотека	92,5	91,12	-1,38
Вологодская областная картинная галерея	83	90,82	7,82
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	97,2	96,71	-0,49
Вологодская областная универсальная научная библиотека	91,6	98,55	6,95
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	90,5	91,20	0,70
Вологодский драматический театр	69,6	92,99	23,39
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	89,3	98,10	8,80
Вологодский областной театр юного зрителя	71,9	90,58	18,68
Центр народной культуры	83,8	85,06	1,26

⁹ Изменение выражается в разности между оценкой 2021 и 2018 года. Отрицательное значение – оценка снизилась; положительное значение – оценка повысилась; нулевое значение – оценка не изменилась.

Изменения в оценке критерия «Открытость и доступность информации об организации»

Оценка повысилась:

1. Белозерский областной краеведческий музей
2. Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник
3. Вологдареставрация
4. Вологодская областная государственная филармония
5. Вологодская областная картинная галерея
6. Вологодская областная специальная библиотека для слепых
7. Вологодская областная универсальная научная библиотека
8. Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник
9. Вологодский драматический театр
10. Вологодский областной театр кукол «Теремок»
11. Вологодский областной театр юного зрителя
12. Центр народной культуры

Оценка уменьшилась:

1. Вологодская областная детская библиотека

Открытость и доступность информации об организации	2018	2021	Изменение оценки
Белозерский областной краеведческий музей	98,6	99,85	1,25
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	89,5	92,57	3,07
Вологдареставрация	77,6	99,76	22,16
Вологодская областная государственная филармония	83,2	98,86	15,66
Вологодская областная детская библиотека	99,4	98,82	-0,58
Вологодская областная картинная галерея	89,6	97,68	8,08
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	86,2	99,55	13,35
Вологодская областная универсальная научная библиотека	99,2	99,34	0,14
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	85,9	98,31	12,41
Вологодский драматический театр	81,9	96,82	14,92
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	98,7	99,11	0,41
Вологодский областной театр юного зрителя	78	95,29	17,29
Центр народной культуры	91,9	99,39	7,49

Изменения в оценке критерия «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка повысилась:

1. Вологодская областная специальная библиотека для слепых
2. Вологодская областная универсальная научная библиотека
3. Центр народной культуры

Оценка снизилась:

1. Белозерский областной краеведческий музей
2. Вологодская областная специальная библиотека для слепых

3. Вологодская областная универсальная научная библиотека
4. Центр народной культуры

Оценка не изменилась:

1. Вологодская областная специальная библиотека для слепых

Комфортность условий предоставления услуг	2018	2021	Изменение оценки
Белозерский областной краеведческий музей	98,2	98,48	0,28
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	100	100,00	0,00
Вологодская областная универсальная научная библиотека	99,5	99,54	0,04
Центр народной культуры	94	97,06	3,06
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	99,7	99,33	-0,37
Вологдареставрация	100	88,78	-11,22
Вологодская областная государственная филармония	---	99,44	---
Вологодская областная детская библиотека	99,7	99,43	-0,27
Вологодская областная картинная галерея	99,7	99,09	-0,61
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	99,3	88,40	-10,90
Вологодский драматический театр	---	96,23	---
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	---	99,67	---
Вологодский областной театр юного зрителя	---	98,00	---

Имения в оценке критерия «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка повысилась:

1. Вологодская областная универсальная научная библиотека
2. Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник
3. Вологодская областная государственная филармония
4. Вологодская областная картинная галерея
5. Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник
6. Вологодский драматический театр
7. Вологодский областной театр кукол «Теремок»

Оценка снизилась:

1. Белозерский областной краеведческий музей
2. Вологодская областная специальная библиотека для слепых
3. Центр народной культуры
4. Вологдареставрация
5. Вологодская областная детская библиотека
6. Вологодский областной театр юного зрителя

Доступность услуг для инвалидов	2018	2021	Изменение оценки
Белозерский областной краеведческий музей	80	64,00	-16,00
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	94	84,00	-10,00
Вологодская областная универсальная научная библиотека	61,4	94,00	32,60

¹⁰ Здесь и далее знаком «---» отмечены организации, в которых оценка в 2018 году не проводилась.

Доступность услуг для инвалидов	2018	2021	Изменение оценки
Центр народной культуры	48	30,00	-18,00
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	44	84,67	40,67
Вологдареставрация	69,4	48,25	-21,15
Вологодская областная государственная филармония	60,2	82,47	22,27
Вологодская областная детская библиотека	64	58,00	-6,00
Вологодская областная картинная галерея	26,9	60,24	33,34
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	57,3	72,50	15,20
Вологодский драматический театр	69,3	76,50	7,20
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	80	94,00	14,00
Вологодский областной театр юного зрителя	65,9	62,00	-3,90

Изменения в оценке критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Оценка повысилась:

1. Белозерский областной краеведческий музей
2. Вологодская областная универсальная научная библиотека
3. Центр народной культуры
4. Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник

Оценка снизилась:

1. Вологдареставрация
2. Вологодская областная детская библиотека
3. Вологодская областная картинная галерея
4. Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник

Оценка не изменилась:

1. Вологодская областная специальная библиотека для слепых

Изменения в оценке критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка повысилась:

1. Вологодская областная универсальная научная библиотека
2. Центр народной культуры
3. Вологодская областная детская библиотека

Оценка снизилась:

1. Белозерский областной краеведческий музей
2. Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник
3. Вологдареставрация
4. Вологодская областная картинная галерея
5. Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник

Оценка не изменилась:

1. Вологодская областная специальная библиотека для слепых

Удовлетворенность условиями оказания услуг	2018	2021	Изменение оценки
Белозерский областной краеведческий музей	100	99,09	-0,91
Вологодская областная специальная библиотека для слепых	100	100,00	0,00
Вологодская областная универсальная научная библиотека	99,7	99,86	0,16
Центр народной культуры	93,6	99,35	5,75
Великоустюгский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	100	99,49	-0,51
Вологдареставрация	100	99,24	-0,76
Вологодская областная государственная филармония	---	99,44	---
Вологодская областная детская библиотека	99,7	99,71	0,01
Вологодская областная картинная галерея	99,2	98,52	-0,68
Вологодский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник	99,1	97,82	-1,28
Вологодский драматический театр	---	96,92	---
Вологодский областной театр кукол «Теремок»	---	99,33	---
Вологодский областной театр юного зрителя	---	98,74	---