Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Вологодской области

Тюмень, 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг 6
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки.....23
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....24

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг учреждениями культуры Вологодской области проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «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»;
- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599;
- 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 № 675н);

- Единым порядком 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, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 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»;
- Приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения»;

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

1) открытость и доступность информации об организации;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доброжелательность, вежливость работников организаций;

4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек. Все работы по проведению независимой оценки проведены удаленно, при помощи специализированного сервиса «Тестограф».

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 10)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 13)	Информативность сайта	Итоговый балл
Череповецкий район					
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	10	100	13	100	**100**
МУК Череповецкого МР «Централизованная библиотечная система»	10	100	12	92,3	**96,2**
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	10	100	10	76,9	**88,5**
МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	10	100	10	76,9	**88,5**
МУК «Воскресенское социально-культурное объединение»	9	90	10	76,9	**83,5**
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	9	90	10	76,9	**83,5**
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	8	80	10	76,9	**78,5**
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	10	100	10	76,9	**88,5**
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	10	100	12	92,3	**96,2**
МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	8	80	12	92,3	**86,2**
МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	9	90	13	100	**95**
МУК «Судское социально-культурное объединение»	9	90	11	84,6	**87,3**
МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	10	100	13	100	**100**
МУК «Ягановское социальное-культурное объединение»	9	90	12	92,3	**91,2**
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	10	100	10	76,9	**88,5**

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

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	«ЧЗВ» **	Анкета или ссылка на нее***	Итоговый балл
Череповецкий район						
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	+	+	+	-	-	**90**
МУК Череповецкого МР «Централизованная библиотечная система»	+	+	+	-	+	**100**
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	+	+	-	-	-	**60**
МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	+	+	-	-	-	**60**
МУК «Воскресенское социально-культурное объединение»	+	+	-	-	-	**60**
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	+	+	-	-	-	**60**
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	+	+	-	-	-	**60**
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	+	+	-	-	-	**60**
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	+	+	+	-	-	**90**
МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	+	+	+	-	+	**100**
МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	+	+	+	+	+	**100**
МУК «Судское социально-культурное объединение»	+	+	-	-	-	**60**
МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	+	+	+	-	+	**100**
МУК «Ягановское социальное-культурное объединение»	+	+	+	-	+	**100**
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	+	+	-	-	-	**60**

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации **Часто задаваемые вопросы
***Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

Организация	Количество оценивших стенд	Кол-во удовлетворенных	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Кол-во удовлетворенных	Баллы по сайту	Итоговый балл
Череповецкий район							
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	615	603	*98,0*	583	575	*98,6*	**98,3**
МУК Череповецкого МР «ЦБС»	582	581	*99,8*	451	450	*99,8*	**99,8**
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	608	608	*100,0*	585	584	*99,8*	**99,9**
МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	808	801	*99,1*	792	787	*99,4*	**99,3**
МУК «Воскресенское социально-культурное объединение»	660	652	*98,8*	579	574	*99,1*	**99,0**
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	634	633	*99,8*	603	603	*100,0*	**99,9**
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	758	750	*98,9*	761	756	*99,3*	**99,1**
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	594	581	*97,8*	674	655	*97,2*	**97,5**
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	257	235	*91,4*	214	204	*95,3*	**93,4**
МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	625	625	*100,0*	625	625	*100,0*	**100**
МБУК «Нелазское социальное-культурное	744	734	*98,7*	740	727	*98,2*	**98,5**

объединение»							
МУК «Судское социально-культурное объединение»	626	621	*99,2*	365	362	*99,2*	**99,2**
МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	727	726	*99,9*	666	665	*99,8*	**99,9**
МУК «Ягановское социальное-культурное объединение»	612	602	*98,4*	526	506	*96,2*	**97,3**
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	726	726	*100,0*	714	713	*99,9*	**100,0**

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Возможность бронирования/записи	Итоговый балл
Череповецкий район								
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	+	+	+	+	+	+	+	**100**
МУК Череповецкого МР «Централизованная библиотечная система»	+	+	+	+	+	+	+	**100**
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	+	+	+	+	+	+	+	**100**
МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	+	+	+	+	+	+	+	**100**
МУК «Воскресенское социально-культурное	+	+	-	+	+	+	-	**100**

объединение»								
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	-	+	+	+	+	-	+	**100**
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	+	-	+	+	+	+	+	**100**
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	+	+	-	+	+	+	+	**100**
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	+	+	+	+	+	+	+	**100**
МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	+	+	+	+	+	+	+	**100**
МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	-	+	+	+	+	+	+	**100**
МУК «Судское социально-культурное объединение»	+	+	+	+	+	+	+	**100**
МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	+	+	-	+	+	+	+	**100**
МУК «Ягановское социальное-культурное объединение»	+	+	+	+	+	+	+	**100**
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	+	+	+	+	+	+	+	**100**

2.2 Время ожидания предоставления услуги. В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.**

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
Череповецкий район			
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	662	642	**97,0**
МУК Череповецкого МР «ЦБС»	635	630	**99,2**
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр	623	620	**99,5**

традиционной народной культуры»			
МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	825	796	**96,5**
МУК «Воскресенское социально-культурное объединение»	673	660	**98,1**
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	657	640	**97,4**
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	852	843	**98,9**
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	875	851	**97,3**
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	607	597	**98,4**
МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	625	624	**99,8**
МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	774	763	**98,6**
МУК «Судское социально-культурное объединение»	647	640	**98,9**
МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	748	735	**98,3**
МУК «Ягановское социальное-культурное объединение»	685	673	**98,2**
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	726	726	**100,0**

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандуса-ми	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
Череповецкий район						
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	+	+	-	-	-	**40**
МУК Череповецкого МР «Централизованная библиотечная система»	-	+	-	-	-	**20**
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	-	-	-	-	-	**0**

МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	-	+	-	-	-	**20**
МУК «Воскресенское социально-культурное объединение»	-	-	-	-	-	**0**
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	-	-	-	-	-	**0**
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	-	-	-	-	-	**0**
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	-	+	-	-	+	**40**
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	+	-	-	-	-	**20**
МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	-	-	-	-	-	**0**
МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	-	+	-	-	+	**40**
МУК «Судское социально-культурное объединение»	+	+	-	-	-	**40**
МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	-	+	-	-	-	**20**
МУК «Ягановское социальное-культурное объединение»	-	-	-	-	-	**0**
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	-	+	-	-	-	**20**

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

Организация	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
Череповецкий район							
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	-	-	-	+	+	+	**60**
МУК Череповецкого МР «Централизованная библиотечная система»	-	-	-	+	+	+	**60**
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	-	-	-	-	-	+	**20**
МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	+	+	-	-	+	+	**80**
МУК «Воскресенское социально-культурное объединение»	-	-	-	-	-	+	**20**
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	-	-	-	-	-	-	**0**
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	-	-	-	-	+	-	**20**
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	-	-	-	-	+	+	**40**
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	-	-	-	+	+	+	**60**
МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	-	-	-	+	-	-	**20**
МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	+	-	-	+	+	+	**80**
МУК «Судское социально-культурное объединение»	+	-	-	-	+	+	**60**
МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	+	-	-	+	-	+	**60**
МУК «Ягановское социальное-культурное объединение»	-	-	-	+	-	+	**40**
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	-	-	-	-	+	+	**40**

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
Череповецкий район			
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	73	69	**94,5**
МУК Череповецкого МР «Централизованная библиотечная система»	88	84	**95,5**
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	67	59	**88,1**
МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	74	70	**94,6**
МУК «Воскресенское социально-культурное объединение»	13	11	**84,6**
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	30	24	**80,0**
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	89	79	**88,8**
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	63	55	**87,3**
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	33	32	**97,0**
МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	6	6	**100,0**
МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	115	114	**99,1**
МУК «Судское социально-культурное объединение»	64	62	**96,9**
МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	147	142	**96,6**
МУК «Ягановское социальное-культурное объединение»	108	95	**88,0**
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	32	29	**90,6**

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы

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

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
Череповецкий район			
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	662	652	**98,5**
МУК Череповецкого МР «Централизованная библиотечная система»	635	624	**98,3**
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	623	622	**99,8**
МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	825	820	**99,4**
МУК «Воскресенское социально-культурное объединение»	673	665	**98,8**
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	657	653	**99,4**
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	852	845	**99,2**
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	875	867	**99,1**
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	607	598	**98,5**
МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	625	625	**100,0**
МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	774	767	**99,1**
МУК «Судское социально-культурное объединение»	647	642	**99,2**

МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	748	745	**99,6**
МУК «Ягановское социальное-культурное объединение»	685	679	**99,1**
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	726	721	**99,3**

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
Череповецкий район			
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	662	654	**98,8**
МУК Череповецкого МР «Централизованная библиотечная система»	635	632	**99,5**
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	623	623	**100,0**
МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	825	822	**99,6**
МУК «Воскресенское социально-культурное объединение»	673	664	**98,7**
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	657	655	**99,7**
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	852	847	**99,4**
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	875	872	**99,7**
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	607	575	**94,7**
МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	625	624	**99,8**

МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	774	771	**99,6**
МУК «Судское социально-культурное объединение»	647	643	**99,4**
МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	748	746	**99,7**
МУК «Ягановское социальное-культурное объединение»	685	685	**100,0**
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	726	726	**100,0**

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
Череповецкий район			
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	577	572	**99,1**
МУК Череповецкого МР «Централизованная библиотечная система»	540	540	**100,0**
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	603	603	**100,0**
МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	792	792	**100,0**
МУК «Воскресенское социально-культурное объединение»	488	482	**98,8**
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	600	598	**99,7**
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	787	785	**99,7**
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	561	559	**99,6**
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	365	362	**99,2**

МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	594	593	**99,8**
МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	744	741	**99,6**
МУК «Судское социально-культурное объединение»	519	517	**99,6**
МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	669	669	**100,0**
МУК «Ягановское социальное-культурное объединение»	557	557	**100,0**
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	708	708	**100,0**

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
Череповецкий район			
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	662	656	**99,1**
МУК Череповецкого МР «Централизованная библиотечная система»	635	633	**99,7**
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	623	619	**99,4**
МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	825	816	**98,9**
МУК «Воскресенское социально-культурное объединение»	673	662	**98,4**
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	657	650	**98,9**
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	852	848	**99,5**
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	875	872	**99,7**
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	607	591	**97,4**
МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	625	625	**100,0**
МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	774	768	**99,2**
МУК «Судское социально-культурное объединение»	647	645	**99,7**
МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	748	740	**98,9**
МУК «Ягановское социальное-культурное	685	652	**95,2**

объединение»			
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	726	726	**100,0**

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
Череповецкий район			
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	662	651	**98,3**
МУК Череповецкого МР «Централизованная библиотечная система»	635	629	**99,1**
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	623	621	**99,7**
МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	825	819	**99,3**
МУК «Воскресенское социально-культурное объединение»	673	657	**97,6**
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	657	653	**99,4**
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	852	834	**97,9**
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	875	872	**99,7**
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	607	577	**95,1**
МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	625	624	**99,8**
МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	774	765	**98,8**
МУК «Судское социально-культурное объединение»	647	639	**98,8**
МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	748	733	**98,0**
МУК «Ягановское социальное-культурное	685	667	**97,4**

объединение»			
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	726	724	**99,7**

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
Череповецкий район			
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	662	654	**98,8**
МУК Череповецкого МР «Централизованная библиотечная система»	635	634	**99,8**
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	623	621	**99,7**
МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	825	819	**99,3**
МУК «Воскресенское социально-культурное объединение»	673	665	**98,8**
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	657	642	**97,7**
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	852	847	**99,4**
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	875	873	**99,8**
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	607	601	**99,0**
МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	625	625	**100,0**
МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	774	768	**99,2**
МУК «Судское социально-культурное объединение»	647	640	**98,9**
МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	748	741	**99,1**
МУК «Ягановское социальное-культурное	685	681	**99,4**

объединение»			
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	726	722	**99,4**

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей в учреждениях культуры Вологодской области выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Недостатки, выявленные по результатам обследования официальных сайтов организаций, т.е. отсутствуют некоторые информационные объекты/элементы или соответствующая информация на официальном сайте организации (см. Приложение 1);

2) Недостатки, выявленные по результатам обследования информационных стендов организаций, т.е. отсутствуют некоторые информационные объекты/элементы или соответствующая информация на информационном стенде организации (см. Приложение 2);

3) Недостатки, выявленные в ходе изучения условий комфортности оказания услуг, т.е. отсутствуют некоторые параметры комфортности (см. Приложение 2);

4) Недостатки, выявленные в ходе изучения условий доступности услуг для инвалидов, т.е. отсутствуют некоторые параметры доступности (см. Приложение 2).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Вологодской области **итоговый балл отрасли культуры составил 85,8 баллов.**

Итоговые значения показателей независимой оценки

№ п/п	Организация	Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2	Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5	Итоговый балл по учреждению
		1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3		
	Череповецкий район																					
	МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	30,0	27	39,3	96,3	30	39,4	29,1	98,5	12	24	28,4	64,4	39,4	39,5	19,8	98,7	29,7	19,7	49,4	98,8	**91,3**
	МУК Череповецкого МР «Централизованная библиотечная система»	28,9	30	39,9	98,8	30	39,8	29,8	99,6	6	24	28,7	58,7	39,3	39,8	20,0	99,1	29,9	19,8	49,9	99,6	**91,2**
	МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	26,6	18	40,0	84,5	30	39,9	29,9	99,8	0	8	26,4	34,4	39,9	40,0	20,0	99,9	29,8	19,9	49,9	99,6	**83,6**
	МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	26,6	18	39,7	84,3	30	39,3	29,0	98,3	6	32	28,4	66,4	39,8	39,8	20,0	99,6	29,7	19,9	49,7	99,2	**89,5**
	МУК «Воскресенское социально-	25,1	18	39,6	82,7	30	39,6	29,4	99,1	0	8	25,4	33,4	39,5	39,5	19,8	98,8	29,5	19,5	49,4	98,4	**82,5**

	культурное объединение»																					
	МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	25,1	18	40,0	83,0	30	39,5	29,2	98,7	0	0	24,0	24,0	39,8	39,9	19,9	99,6	29,7	19,9	48,9	98,4	**80,7**
	МУК «Климовское социально-культурное объединение»	23,6	18	39,6	81,2	30	39,8	29,7	99,5	0	8	26,6	34,6	39,7	39,8	19,9	99,4	29,9	19,6	49,7	99,1	**82,8**
	МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	26,6	18	39,0	83,6	30	39,5	29,2	98,7	12	16	26,2	54,2	39,6	39,9	19,9	99,4	29,9	19,9	49,9	99,8	**87,1**
	МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	28,9	27	37,4	93,2	30	39,7	29,5	99,2	6	24	29,1	59,1	39,4	37,9	19,8	97,1	29,2	19,0	49,5	97,7	**89,3**
	МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	25,9	30	40,0	95,9	30	40,0	29,9	99,9	0	8	30,0	38,0	40,0	39,9	20,0	99,9	30,0	20,0	50,0	100,0	**86,7**
	МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	28,5	30	39,4	97,9	30	39,7	29,6	99,3	12	32	29,7	73,7	39,6	39,8	19,9	99,4	29,8	19,8	49,6	99,1	**93,9**
	МУК «Судское социально-культурное объединение»	26,2	18	39,7	83,9	30	39,8	29,7	99,5	12	24	29,1	65,1	39,7	39,8	19,9	99,4	29,9	19,8	49,5	99,1	**89,4**
	МУК «Югское социально-	30,0	30	40,0	100,0	30	39,7	29,5	99,2	6	24	29,0	59,0	39,8	39,9	20,0	99,7	29,7	19,6	49,6	98,8	**91,3**

	культурное спортивное объединение»																					
	МУК «Ягановское социальное-культурное объединение»	27,4	30	38,9	96,3	30	39,6	29,5	99,1	0	16	26,4	42,4	39,6	40,0	20,0	99,6	28,6	19,5	49,7	97,7	**87,0**
	МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	26,6	18	40,0	84,6	30	40,0	30,0	100,0	6	16	27,2	49,2	39,7	40,0	20,0	99,7	30,0	19,9	49,7	99,6	**86,6**
max значение		30	30	40	100	30	40	30	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	**100**

Средние значения критериев НОК в разрезе муниципальных образований

Муниципальное образование	Критерий 1 Открытость и доступность информации об организации	Критерий 2 Комфортность условий оказания услуг	Критерий 3 Доступность услуг для инвалидов	Критерий 4 Доброжелательность и вежливость работников организации	Критерий 5 Удовлетворенность условиями оказания услуг	По совокупности всех критериев
Череповецкий район	89,7	99,2	50,4	99,3	99,0	87,5

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости необходимо устранить выявленные недостатки официальных сайтов организаций в сети Интернет, а также выявленные недостатки информационных стендов;

2) Для повышения показателей комфортности условий оказания услуг необходимо устранить выявленные недостатки по параметрам, характеризующим комфортность условий оказания услуг;

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями;

4) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг:

Организация	Пожелания/рекомендации/замечания
Череповецкий район	
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центральный дом культуры»	Оборудовать место ожидания Организовать помещение для переодевания (не раздевалка с уличной одеждой) а комнату отдельную. Организовать досуг молодежи Побольше спортивных секций Хотелось бы побольше уюта (шторки, цветы в фойе телевизор для ожидающих родителе, а не для вахтёра) В туалетах не всегда есть бумага и чистые полотенца Не хватает раздевалки, чтобы удобно и комфортно переодевать детей в форму Нужно возобновить дискотеки 18+
МУК Череповецкого МР «Централизованная библиотечная система»	Хотелось бы больше новой литературы Ремонт здания, где находится библиотека Улучшить доступ для инвалидов Больше литературы хорошей и разной В зимний период хотелось бы, чтоб в библиотеке было теплее.

	Поменять мебель Улучшить работу интернета. Капитальный ремонт библиотеки Увеличить количество выписываемых СМИ! Ремонт в библиотеке Увеличить количество новых книг современных авторов. Недостаточное освещение в библиотеке. Больше новых книг Пусть работаю без выходных. Создать комфортные условия для читального зала. Компьютер для читателей. Ремонт и новую мебель в библиотеку. Больше новых книг. Обновить дизайн библиотеки: сменить мебель, повесить красивый ламбрекен на окна. Больше новой литературы.
МУК Череповецкого МР «Межпоселенческий центр традиционной народной культуры»	Сделать современную уборную комнату Сделать современный санузел Нет пандусов, чтобы подняться на 2й этаж, не очень комфортный туалет Сделать более удобным передвижение на инвалидных колясках (пандусы), более удобный туалет для инвалидов
МУК «Абакановское социально-культурное объединение»	При публикации постов/статей на сайте/странице в ВК проверяйте, пожалуйста, орфографию. Иногда неприятно читать текст с орфографическими ошибками. Спасибо! Сделать ремонт. Вход в туалет из зала. Посещение туалета осуществляется во время мероприятия. Это полное нарушение всех норм.... Само здание в безобразном состоянии: крыша протекает, краска от сырости отслоилась, зимой очень холодно, сантехника не работает. Требуется капитальный ремонт и перепланировка!!! Крыльцо требует ремонта Хотелось бы чтобы учреждение было более лучше оснащено материально. Удручающий внешний и внутренний вид, нет разнообразия в кружка из-за нехватки кадров Косметический ремонт, наличие питьевой воды, улучшение финансирования для плодотворной работы
МУК «Воскресенское социально-культурное объединение»	Работа с детьми, или для начала-присутствовать на рабочем месте Для детей не проводится никаких мероприятий уже второй год Сделать ремонт Побольше дискотек Верните бывших работников, сейчас у жителей нет клуба, что это такое? Для кого он сейчас существует? Нет никаких мероприятий ни для детей, ни для молодёжи, а про старшее поколение так и вообще забыли.... в районе от Воскресенского ДК теперь никто не выступает, почему не следите за их деятельностью?
МУК «Ирдоматское социально-культурное объединение»	Необходимо новое помещение для клуба. Новое здание дома культуры
МУК «Климовское социально-культурное объединение»	Хотелось бы еще больше новых поступлений книг! Спасибо! Ремонт Поменять мебель Ремонт спортзала Сделать ремонт в ДК и С. Обновить звуковую и световую аппаратуру. Обратиться в фонд кино для возобновления

	кинодеятельности Хотелось бы чтобы был организован танцевальный для взрослых и возобновился фольклорный ,,Церемоночки." Требуется ремонт наружной и внутренний Больше секций Побольше бы кружков для детей Требуется капитальный ремонт здания. Особенно спортивный зал. Освещение сцены желает лучшего Пошить костюмы для коллективов худ.сам. Стулья в здании все старые, с советских времен, пора сделать ремонт в кабинетах и фойе, услуги оказываются хорошо
МУК «Коротовское социально-культурное объединение»	Больше работников Бесплатный вайфай Дискотека 90-х Детская дискотека Ввести больше кружков, необходимо облагородить территорию у ДК и особенно у администрации Очень много пишется на бумаге мероприятий и кружков, которые в реале не ведутся. В спортивном зале освещение отсутствует на 40%, в тренажерный зал доступа населения нет. Все мероприятия проводятся для "галочки" Требуется ремонт кровли в Коротовском ДК Необходим ремонт, зданию 30 лет Старая сцена, нужна современная Большое двухэтажное здание, нужен современный ремонт Нужен современный медиа-экран на сцене Необходимо обновить потолки, стены, сцену, полы, двери, кресла, звуковое оборудование,
МУК «Малечкинское социально-культурное объединение»	Поменять аппаратуру Хотелось бы побольше концертов. Обновить колонки и микрофоны Поменять кресла в зрительном зале Ремонт в зрительном зале, сменить аппаратуру Плохая аппаратура Обновить колонки и микрофоны Ремонт на 2 этаже Надо хорошие микрофоны Приобрести новую аппаратуру, сделать ярче свет на сцене. Станки и зеркала в танцевальном зале, звуковая аппаратура. Сделать станки и зеркала в хореографическом классе улучшить качество аппаратуры, купить новые колонки, микрофоны, музыкальную аппаратуру Новые костюмы и обувь для танцевального Кружок акробатики Обновить реквизит для мероприятий Пополнить и обновить материально техническую базу (аппаратура звуковая и световая, костюмы и т.д.) Расширить штат работников, чтобы был диджей, художник Организовать работу акробатического коллектива для детей
МУК «Мяксинское социально-культурное объединение»	Замена вида ДК
МБУК «Нелазское социальное-культурное объединение»	Бесперебойный интернет!!! Сопровождение выступающих на светодиодный экран. Маленьких актеров (детей) с задних рядов плохо видно. Для детей у нас работает только библиотека(конкурсы,

	викторины, игры). ДК проводит только праздники. Детям в каникулы нечем заняться (можно придумать игры, проводить дискотеки), ФОКу (футбольные, пионер больные игры, "весёлые" старты). Кружок танцев посещают дети дс и школы (разновозрастная группа с 4 до 10л), хотелось бы их разделить. Мало кружков для детей, разделить танц. группы на дошкольные и школьные. Детский Кружок по вокалу работает только на концерты(хотелось чтобы дети учили распевает, скороговорки, улучшали чувство ритма. Откройте театральный кружок(пусть обучают сценическому искусству (сценки, стихи, частушки)) Фок и библиотека работают по удобному графику. Работники ДК же устанавливают свой график работы. Захотели-пришли. На стендах нет информации о льготниках, которые вправе, например, посещать концерты по льготным билетам. На данный момент бесплатно посещают концерты только многочисленные родственники ДК (мужья, родители, сестры)...
МУК «Судское социально-культурное объединение»	Хотелось бы возобновления дискотек в малом дискотечном зале. Сменить график. Больше мероприятий для детей подростков в вечернее время Больше массовых мероприятий, конкурсов. Повысить уровень профессионализма работникам в разы; гораздо тщательнее подбирать репертуар к выступлениям; элементарно больше трудиться над собой и на работе.
МУК «Югское социально-культурное спортивное объединение»	Тёплый туалет , ремонт потолка в зале
МУК «Ягановское социальное-культурное объединение»	Работников бы побольше. Сделать ремонт в здании Дома культуры. Улучшить сцену Улучшить туалет Нет питьевой воды, хотелось бы улучшить туалет Техника для пения и танцев
МБУК «Ботовское социально-культурное объединение»	Транспорт для обеспечения доставки участников художественной самодеятельности для участия в районных и областных праздниках, для выступлений в других ,ДК Увеличить финансирование организации на укрепление материально-технической базы, увеличить штат творческих специалистов.