



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

**Аналитический отчет по результатам проведенного социологического
исследования «Независимая оценка качества условий оказания услуг
организациями культуры Архангельской области»
(учреждения библиотечного обслуживания и культурно-досуговые
учреждения)**

г. Архангельск

– 2018 г. –

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Описание методики исследования	3
2.	Результаты исследования	11
2.1.	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»	11
2.2.	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	16
2.3.	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	21
2.4.	Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества»	26
3.	Общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры	31
4.	Основные недостатки в работе организаций культуры	36
5.	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций	37
6.	Приложения	39

ОПИСАНИЕ МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

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

Целями данного исследования являются:

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

Задачи исследования включают следующие направления анализа:

1. Изучение мнения получателей услуг, в том числе:
 - определение уровня открытости и доступности информации об организациях культуры области;
 - определение уровня комфортности условий для предоставления услуг и доступности их получения;
 - определение уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников учреждений культуры;
 - определение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг в учреждениях культуры.
2. Анализ информации на официальном сайте организации культуры или (при его отсутствии) на сайте учредителя организации культуры, в том числе:
 - определение уровня открытости и доступности информации об учреждении культуры.

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

Объектами исследования определены:

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

Методы социологического исследования адекватны его цели и задачам и включают:

- а) проведение опроса получателей услуг методом онлайн-опроса на платформе Survey Studio и анкетирования на бумажном носителе;
- б) оценку информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры;
- в) оценку информации, размещенной на информационных стендах, оценку комфортности и доступности оказания услуг в организациях культуры посредством проведения «контрольных закупок услуг» (контрольных звонков и обращений) в каждой организации культуры согласно перечню (Приложение №3 технического задания).

Анкетный лист для опроса получателей услуг учреждений культуры разработан на основании приказа «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденного Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н, а также приказа Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., № 51132) (Приложение №6 к техническому заданию). Анкета включает 12 основных вопросов, а также 4 вопроса, касающиеся социально-демографической характеристики респондентов (пол, возраст, образование, статус потребителя услуги). Анкета расположена на платформе Survey Studio по ссылке <https://do.survey-studio.com/ru/survey?qnid=4337>.

Оценка информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, проводилась на основании 30 индикаторов – требований к информационным объектам Интернет-ресурса (Приложение №7 к техническому заданию).

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах в организациях культуры, проводилась на основании 10 индикаторов – требований к информационным объектам (Приложение №8 к техническому заданию).

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

1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:

- 1.1 соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;
- 1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- 1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1 обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

- 3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;
- 3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

- 4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

- 5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599) проводится в балльных значениях (Приложение №4 к техническому заданию и таблице 1).

Таблица 1

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	100 баллов	30%	30 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 			
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			

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

	опрошенных получателей услуг)			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

Перечень организаций культуры, находящихся на территории Архангельской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году, включает:

1. Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»;

2. Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»;

3. Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»;

4. Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества».

Выборочная совокупность для проведения анкетного опроса составила 624 человека. Поскольку информация о характеристиках генеральной совокупности отсутствует, метод построения выборки – стихийный. Ссылка на онлайн-опрос размещалась на сайтах учреждений, а также на страницах (группах) учреждений в социальных сетях. В начале опроса выяснялось соответствие респондента критериям опроса: возраст – старше 18 лет, а также отбор учреждения, услуги которого респондент может оценить.

Социально-демографический портрет выборки можно описать через следующие характеристики:

- половой состав – 18,9 % мужчин и 81,1 % женщин;

Таблица 2

Пол респондентов	Доля в выборке (%)
Мужской	18,9
Женский	81,1
Итого:	100,0

- возрастной состав:

Таблица 3

Возраст респондентов	Доля в выборке (%)
до 20 лет	3,8
от 21 до 30 лет	15,1
от 31 до 40 лет	29,3
от 41 до 50 лет	21,8
от 51 до 60 лет	19,2
от 61 до 70 лет	7,4
Итого	100,0

– образовательный уровень: высшее образование имеют 60,7 %, среднее специальное – 31,3 %, полное (общее) среднее – 60,1 %, неполное среднее – 1,9 %.

Таблица 4

Уровень образования респондентов	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	60,7
Среднее специальное	31,3
Полное (общее) среднее	6,1
Неполное среднее	1,9
Итого:	100,0

– статус потребителя услуги: являются потребителем услуг учреждений культуры – 65,7 % опрошенных, родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг 22,1 %; оба статуса совмещают 12,2% опрошенных.

Таблица 5

Статус потребителя услуги	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	65,7
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	22,1
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	12,2
Итого:	100,0

Таким образом, мнение о качестве услуг, предоставляемых учреждениями библиотечного обслуживания, представлено женщинами – жительницами г. Архангельска среднего возраста от 31 до 50 лет, имеющими высшее образование, реализующими собственные эстетические и досуговые потребности. То есть речь идет о социально активной и финансово обеспеченной группе населения.

Совокупный анализ данных, полученных с помощью трех методов – анализа информации на стендах/сайтах, контрольных закупок и анкетного опроса, позволил составить сводную таблицу результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенных на территории Архангельской области (согласно Приложению №9 к техническому заданию), и сформировать итоговый рейтинг учреждений культуры - библиотек Архангельской области по результатам этой оценки.

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

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

2.1 Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова» <http://www.aonb.ru/>

Социально-демографический портрет потребителя (n = 203 человека, жителя г. Архангельска).

Таблица 6

Пол респондентов	Доля в выборке (%)
мужской	17,2
женский	82,8
Итого:	100,0

Таблица 7

Возраст респондентов	Доля в выборке (%)
до 20 лет	3
от 21 до 30 лет	20,7
от 31 до 40 лет	35
от 41 до 50 лет	22,7
от 51 до 60 лет	12,8
от 61 до 70 лет	4,4
больше 70 лет	1,5
Итого:	100,0

Таблица 8

Образование респондентов	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	79,8
Среднее специальное	16,7
Полное (общее) среднее	3
Неполное среднее	0,5
Итого:	100,0

Таблица 9

Статус потребителя услуги	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	79,3
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	1,5
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	19,2
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 10.

Таблица 10

№ п/п	Размещаемая информация	Наличие информации на сайте ¹	Наличие информации на стенде
1. Общая информация об организациях культуры:			
1.	Полное наименование организации культуры	1	1
2.	Сокращенное наименование организации культуры	1	
3.	Место нахождения, почтовый адрес	1	1
4.	Схема проезда	1	
5.	Дата создания организации культуры	1	
6.	Сведения об учредителе (учредителях)	1	1
7.	Учредительные документы:		
7.1.	копия устава	1	
7.2.	свидетельство о государственной регистрации	1	
7.3.	решение учредителя о создании и назначении руководителя организации культуры	1	
7.4.	положения о филиалах и представительствах (при их наличии)		
8.	Структура организации культуры	1	
9.	Режим, график работы организации культуры	1	1
10.	Контактные телефоны, адреса электронной почты	1	1
11.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
12.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава структурных подразделений и филиалов организации культуры (при их наличии)		
2. Информация о деятельности организации культуры:			
13.	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
14.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
15.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
16.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
17.	Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	
18.	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	
19.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	

¹ 1 – информация размещена в полном объеме, 0,5 – информация размещена частично, 0 – информация не размещена

20.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	
21.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	
22.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
23.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	
24.	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
25.	Наличие информации о досудебном порядке обжалования решений и действий учреждения		1
3. Иная информация			
26.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	
27.	План по улучшению качества работы организации	1	
4. Информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			
28.	Абонентский номер телефона	1	
29.	Электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)	1	
30.	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	1	
31.	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 10 декабря 2018 г.), составляет 30 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1. и 1.2). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных (Приложение 2) и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 1, а также в Приложении 1. Согласно рисунку 1, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации, высокая

удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, а также общая удовлетворенность условиями оказания услуг в организации.

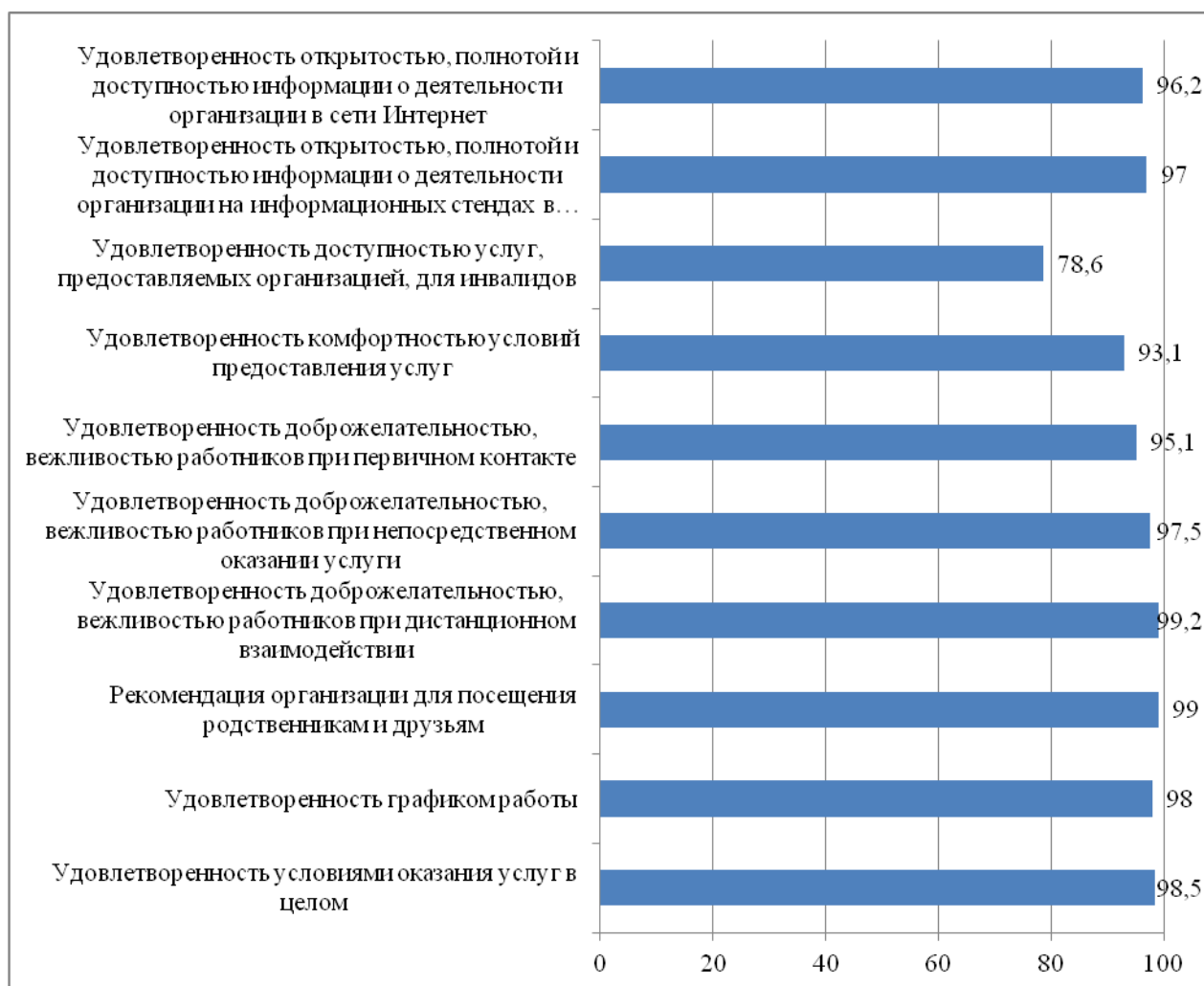


Рисунок 1. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

- 1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:
 - 1.1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
 - 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
 - 1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – значение показателя равно 96,6 баллов, с учетом его значимости – 38,6 баллов.

- 2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:
- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;
 - 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 93,1 баллов, с учетом его значимости – 46,6 баллов.
- 3 критерий - доступность услуг для инвалидов:
- 3.1. оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;
 - 3.2. обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 32 баллов;
 - 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 78,6 баллов, с учетом его значимости – 23,6 баллов.
- 4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:
- 4.1. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 95,1 баллов, с учетом его значимости – 38 баллов;
 - 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 97,5 баллов, с учетом его значимости – 39 баллов;
 - 4.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.
- 5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:
- 5.1. доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 29,7 баллов;
 - 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов;
 - 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,5 баллов, с учетом его значимости – 49,3 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области, представлены в Таблице 26.

2.2. Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара» <http://www.aodb.ru/>

Социально-демографический портрет потребителя (n = 200 человек, жителей г. Архангельска).

Таблица 11

Пол респондентов	Доля в выборке (%)
мужской	15
женский	85
Итого:	100,0

Таблица 12

Возраст респондентов	Доля в выборке (%)
до 20 лет	5,5
от 21 до 30 лет	19
от 31 до 40 лет	39
от 41 до 50 лет	19,5
от 51 до 60 лет	14
от 61 до 70 лет	3
Итого:	100,0

Таблица 13

Образование респондентов	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	62,5
Среднее специальное	31
Полное (общее) среднее	5,5
Неполное среднее	1
Итого:	100,0

Таблица 14

Статус потребителя услуги	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	24,5
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	63
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	12,5
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 15.

Таблица 15

№ п/п	Размещаемая информация	Наличие информации на сайте ²	Наличие информации на стенде
1. Общая информация об организациях культуры:			
1.	Полное наименование организации культуры	1	1
2.	Сокращенное наименование организации культуры	1	
3.	Место нахождения, почтовый адрес	1	1
4.	Схема проезда	1	
5.	Дата создания организации культуры	1	
6.	Сведения об учредителе (учредителях)	1	1
7.	Учредительные документы:		
7.1.	копия устава	1	
7.2.	свидетельство о государственной регистрации	1	
7.3.	решение учредителя о создании и назначении руководителя организации культуры	1	
7.4.	положения о филиалах и представительствах (при их наличии)		
8.	Структура организации культуры	1	
9.	Режим, график работы организации культуры	1	1
10.	Контактные телефоны, адреса электронной почты	1	1
11.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
12.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава структурных подразделений и филиалов организации культуры (при их наличии)		
2. Информация о деятельности организации культуры:			
13.	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
14.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
15.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
16.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
17.	Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	
18.	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	
19.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	
20.	Информация о результатах деятельности и об	1	

² 1 – информация размещена в полном объеме, 0,5 – информация размещена частично, 0 – информация не размещена

	использовании имущества		
21.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	
22.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
23.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	
24.	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
25.	Наличие информации о досудебном порядке обжалования решений и действий учреждения		1
3. Иная информация			
26.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	
27.	План по улучшению качества работы организации	0	
4. Информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			
28.	Абонентский номер телефона	1	
29.	Электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)	1	
30.	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0	
31.	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 10 декабря 2018 г.), составляет 28 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1. и 1.2). Нормативные документы нужно скачивать, что составляет дополнительные трудности (лучше, чтобы открывались в отдельном окне). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 9 возможных (Приложение 2) и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 2, а также в Приложении 1. Согласно рисунку 2, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации, высокая удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, а также общая удовлетворенность условиями оказания услуг в организации.

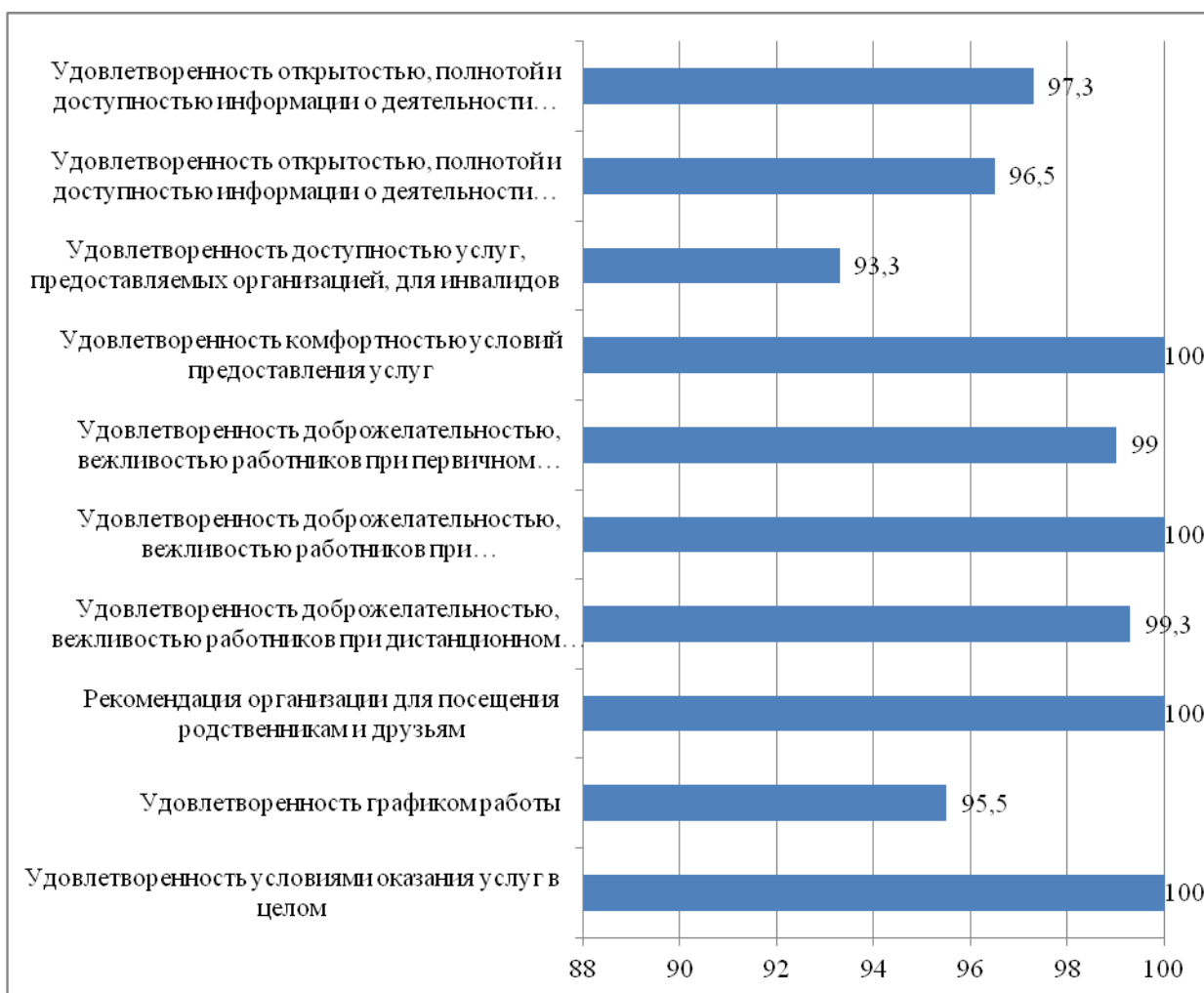


Рисунок 2. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара», высчитанные на основе данных оценки информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

- 1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:
- 1.1 соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – значение показателя равно 92,3 баллов, с учетом его значимости – 27,7 баллов;
 - 1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 75 баллов, с учетом его значимости – 22,5 баллов;
 - 1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – значение показателя равно 96,9 баллов, с учетом его значимости – 38,8 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов.
3 критерий - доступность услуг для инвалидов:
- 3.1. оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;
- 3.2. обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 93,3 баллов, с учетом его значимости – 28 баллов.
4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:
- 4.1. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99 баллов, с учетом его значимости – 39,6 баллов;
- 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;
- 4.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.
5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:
- 5.1. доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 95,5 баллов, с учетом его значимости – 19,1 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области, представлены в Таблице 26.

2.3. Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Архангельская областная специальная библиотека для слепых» www.aosbs.ru

Социально-демографический портрет потребителя (n = 53 человека, жителя г. Архангельска)

Таблица 16

Пол респондентов	Доля в выборке (%)
мужской	28,3
женский	71,7
Итого:	100,0

Таблица 17

Возраст респондентов	Доля в выборке (%)
до 20 лет	1,9
от 21 до 30 лет	5,7
от 31 до 40 лет	13,2
от 41 до 50 лет	22,6
от 51 до 60 лет	30,2
от 61 до 70 лет	13,2
больше 70 лет	13,2
Итого:	100,0

Таблица 18

Образование респондентов	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	35,8
Среднее специальное	41,5
Полное (общее) среднее	13,2
Неполное среднее	9,4
Итого:	100,0

Таблица 19

Статус потребителя услуги	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	96,2
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	1,9
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	1,9
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 20.

Таблица 20

№ п/п	Размещаемая информация	Наличие информации на сайте ³	Наличие информации на стендах
1. Общая информация об организациях культуры:			
1.	Полное наименование организации культуры	1	0,5
2.	Сокращенное наименование организации культуры	1	
3.	Место нахождения, почтовый адрес	1	1
4.	Схема проезда	1	
5.	Дата создания организации культуры	1	
6.	Сведения об учредителе (учредителях)	1	1
7.	Учредительные документы:		
7.1.	копия устава	1	
7.2.	свидетельство о государственной регистрации	1	
7.3.	решение учредителя о создании и назначении руководителя организации культуры	1	
7.4.	положения о филиалах и представительствах (при их наличии)		
8.	Структура организации культуры	1	
9.	Режим, график работы организации культуры	1	1
10.	Контактные телефоны, адреса электронной почты	1	1
11.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
12.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава структурных подразделений и филиалов организации культуры (при их наличии)		
2. Информация о деятельности организации культуры:			
13.	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
14.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
15.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	0
16.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
17.	Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	
18.	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	
19.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	

³ 1 – информация размещена в полном объеме, 0,5 – информация размещена частично, 0 – информация не размещена

20.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	
21.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	
22.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
23.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
24.	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
25.	Наличие информации о досудебном порядке обжалования решений и действий учреждения		0
3. Иная информация			
26.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	
27.	План по улучшению качества работы организации	0	
4. Информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			
28.	Абонентский номер телефона	1	
29.	Электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным)	0	
30.	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0	
31.	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Архангельская областная специальная библиотека для слепых», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 10 декабря 2018 г.), составляет 24 балла и соответствует хорошему уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1. и 1.2). Очень удобно представлена таблица «Планы и отчеты о деятельности АОСБС». Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 5,5 баллов из 9 возможных (Приложение 2) и соответствует среднему уровню полноты информации. Замечания, высказанные в ходе контрольного посещения: отдельной вывески нет, только на дверях библиотеки; нет перечня услуг; нет «Книги жалоб и предложений».

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 3, а также в Приложении 1. Согласно рисунку 3, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг

организации, высокая удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, а также общая удовлетворенность условиями оказания услуг в организации.

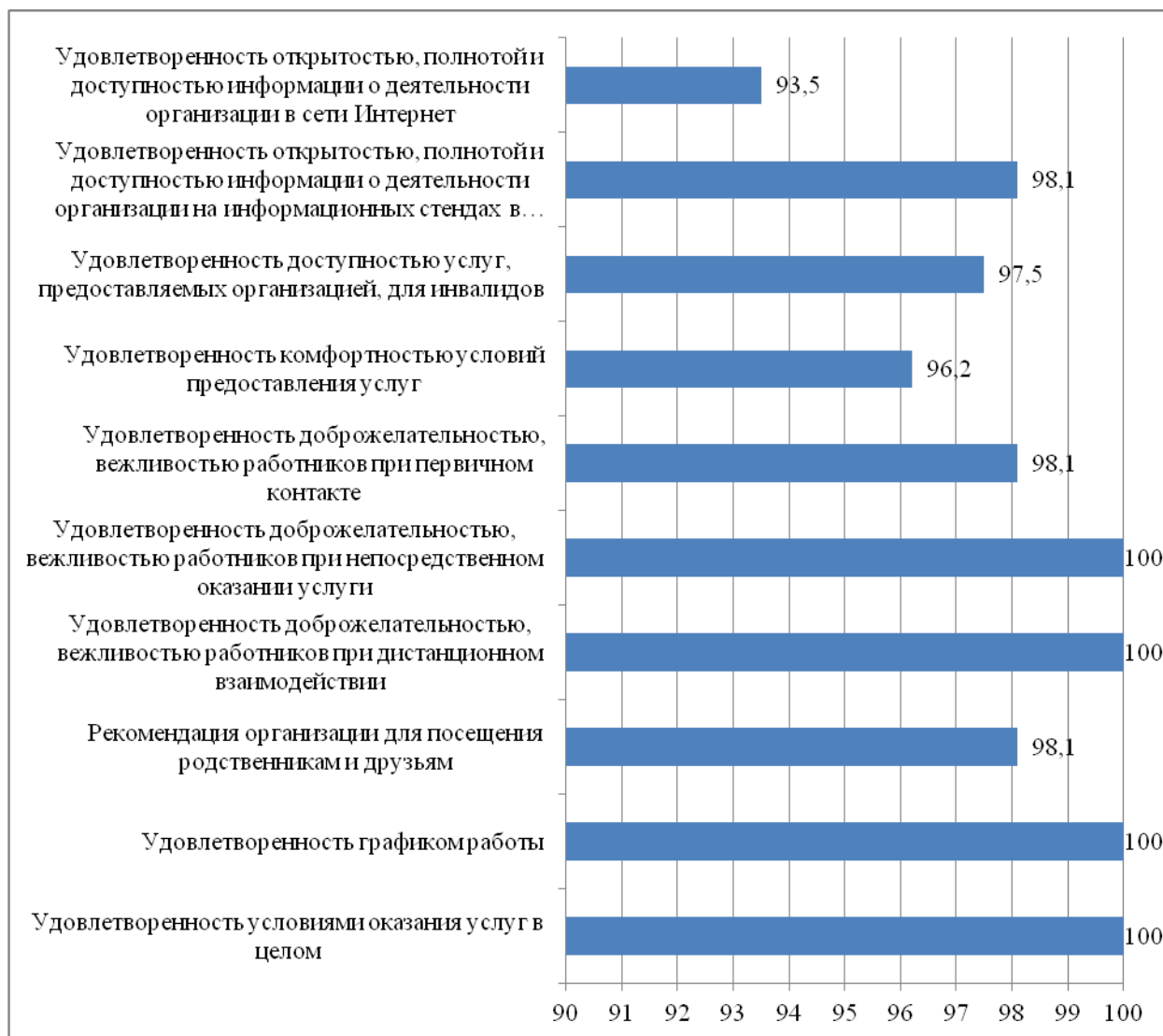


Рисунок 3. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

- 1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:
- 1.1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – значение показателя равно 75,6 баллов, с учетом его значимости – 22,7 баллов;
 - 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 50 баллов, с учетом его значимости – 15 баллов;

- 1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – значение показателя равно 95,8 баллов, с учетом его значимости – 38,3 баллов.
2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:
- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 96,2 баллов, с учетом его значимости – 48,1 баллов.
3 критерий - доступность услуг для инвалидов:
- 3.1. оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;
- 3.2. обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 97,8 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов.
4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:
- 4.1. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 39,2 баллов;
- 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;
- 4.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.
5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:
- 5.1. доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 29,4 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области, представлены в Таблице 26.

2.4. Государственное бюджетное учреждение культуры Архангельской области «Дом народного творчества» <http://dnt-arh.ru/>

Социально-демографический портрет потребителя (n = 168 человек, жителей г. Архангельска).

Таблица 21

Пол респондентов	Доля в выборке (%)
мужской	22,6
женский	77,4
Итого:	100,0

Таблица 22

Возраст респондентов	Доля в выборке (%)
до 20 лет	3,6
от 21 до 30 лет	6,5
от 31 до 40 лет	16,1
от 41 до 50 лет	23,2
от 51 до 60 лет	29,8
от 61 до 70 лет	14,3
больше 70 лет	6,5
Итого:	100,0

Таблица 23

Образование респондентов	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	43,5
Среднее специальное	45,8
Полное (общее) среднее	8,3
Неполное среднее	2,4
Итого:	100,0

Таблица 24

Статус потребителя услуги	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	88,7
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	4,8
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	6,5
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 25.

Таблица 25

№ п/п	Размещаемая информация	Наличие информации на сайте ⁴	Наличие информации на стендах
1. Общая информация об организациях культуры:			
1.	Полное наименование организации культуры	1	1
2.	Сокращенное наименование организации культуры	1	
3.	Место нахождения, почтовый адрес	1	1
4.	Схема проезда	1	
5.	Дата создания организации культуры	1	
6.	Сведения об учредителе (учредителях)	1	1
7.	Учредительные документы:		
7.1.	копия устава	1	
7.2.	свидетельство о государственной регистрации	1	
7.3.	решение учредителя о создании и назначении руководителя организации культуры	1	
7.4.	положения о филиалах и представительствах (при их наличии)		
8.	Структура организации культуры	1	1
9.	Режим, график работы организации культуры	1	1
10.	Контактные телефоны, адреса электронной почты	1	1
11.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
12.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава структурных подразделений и филиалов организации культуры (при их наличии)		
2. Информация о деятельности организации культуры:			
13.	Сведения о видах предоставляемых услуг	0,5	
14.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
15.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
16.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
17.	Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	
18.	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	
19.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	
20.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	

⁴ 1 – информация размещена в полном объеме, 0,5 – информация размещена частично, 0 – информация не размещена

21.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	
22.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
23.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
24.	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
25.	Наличие информации о досудебном порядке обжалования решений и действий учреждения		1
3. Иная информация			
26.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
27.	План по улучшению качества работы организации	1	
4. Информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			
28.	Абонентский номер телефона	1	
29.	Электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	1	
30.	Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	0	
31.	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Дом народного творчества», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 10 декабря 2018 г.), составляет 27,5 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1. и 1.2). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 10 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации ГБУК АО «Дом народного творчества», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 4, а также в Приложении 1. Согласно рисунку 4, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, высокая удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников организации, общая удовлетворенность условиями оказания услуг в организации, а также средняя удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации и средняя удовлетворенность комфортностью условий в организации культуры.

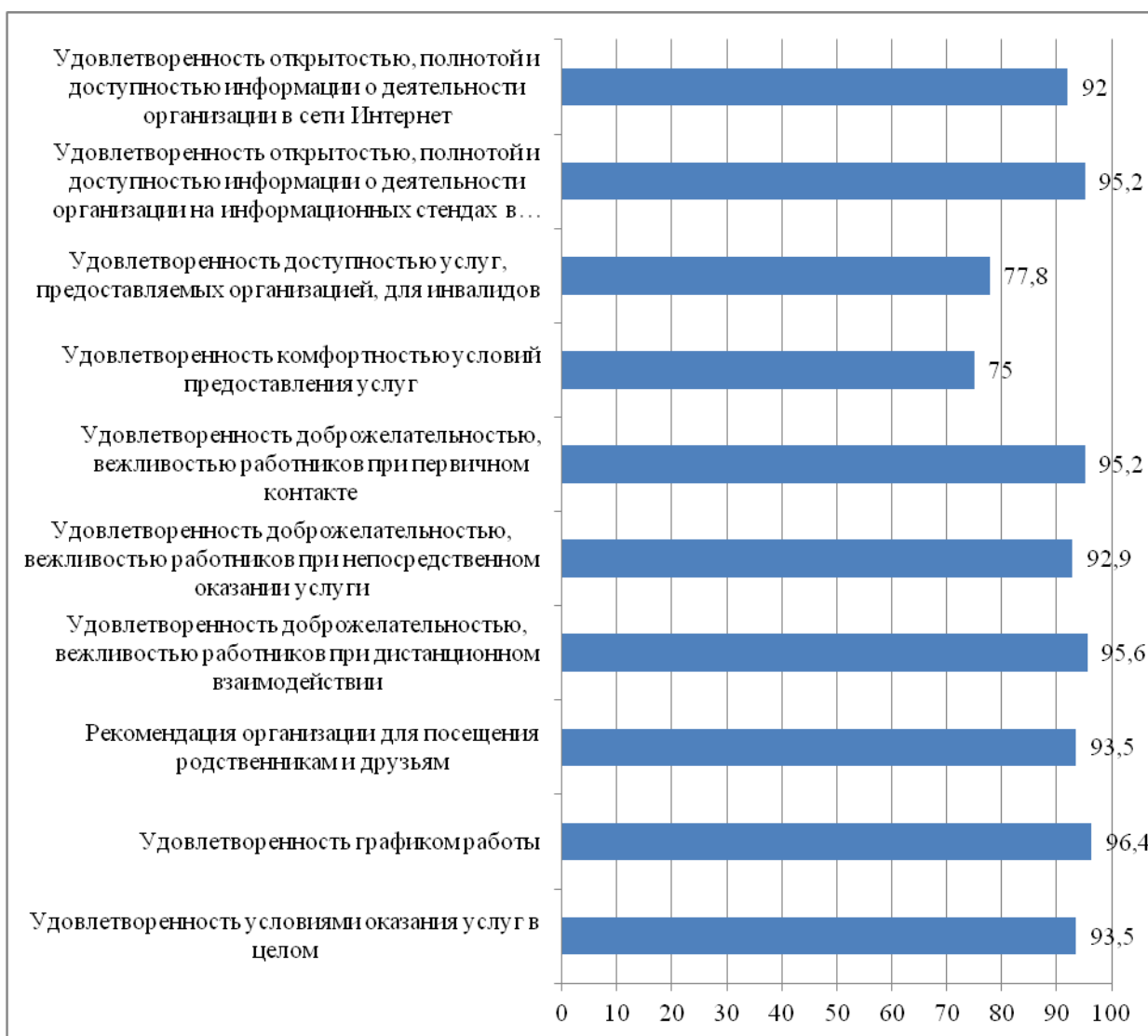


Рисунок 4. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации ГБУК АО «Дом народного творчества», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры ГБУК АО «Дом народного творчества», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

- 1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:
 - 1.1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – значение показателя равно 93,75 баллов, с учетом его значимости – 28,1 баллов;
 - 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 75 баллов, с учетом его значимости – 22,5 баллов;
 - 1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – значение показателя равно 93,6 баллов, с учетом его значимости – 37,4 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 75 баллов, с учетом его значимости – 37,5 баллов.
3 критерий - доступность услуг для инвалидов:
- 3.1. оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;
- 3.2. обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 77,8 баллов, с учетом его значимости – 23,3 баллов.
4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:
- 4.1. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 95,2 баллов, с учетом его значимости – 38,1 баллов;
- 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 92,9 баллов, с учетом его значимости – 37,2 баллов;
- 4.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 95,6 баллов, с учетом его значимости – 19,1 баллов.
5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:
- 5.1. доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 93,5 баллов, с учетом его значимости – 28,1 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 96,4 баллов, с учетом его значимости – 19,3 баллов;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 93,5 баллов, с учетом его значимости – 46,8 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области, представлены в Таблице 26.

ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

По итогам анализа сведений из общедоступных информационных ресурсов и мнений получателей услуг оцениваемых учреждений культуры Архангельской области была сформирована общая оценка качества условий оказания услуг обследуемых организаций.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, приведены в таблице 26.

На рисунках 5 – 8 приведены значения общих критериев оценки качества условий оказания услуг по каждой организации культуры в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599.

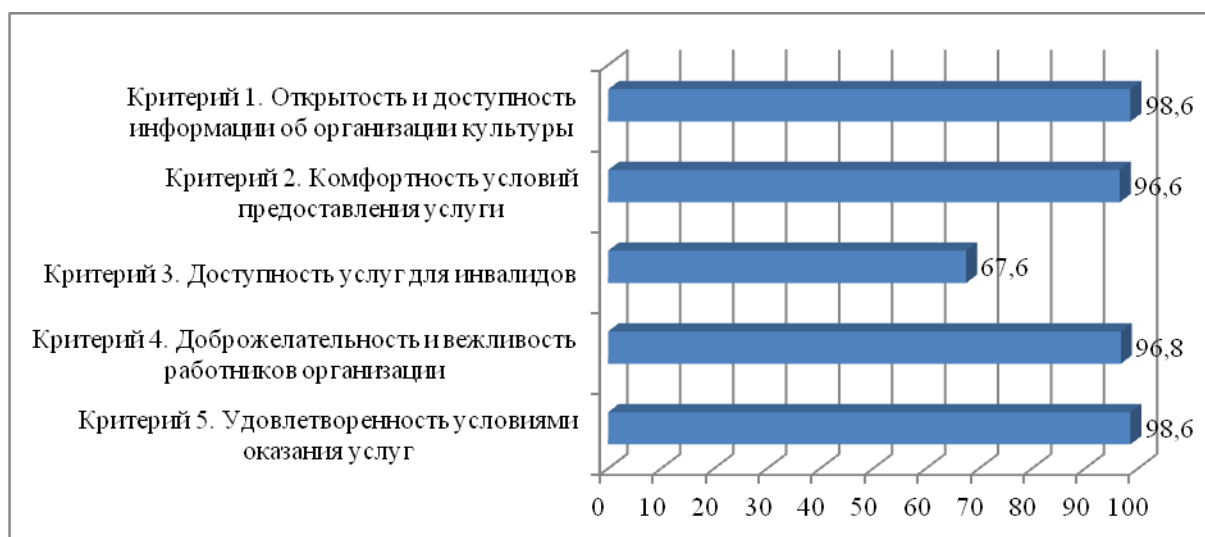


Рисунок 5. Оценка качества условий оказания услуг ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова», в баллах

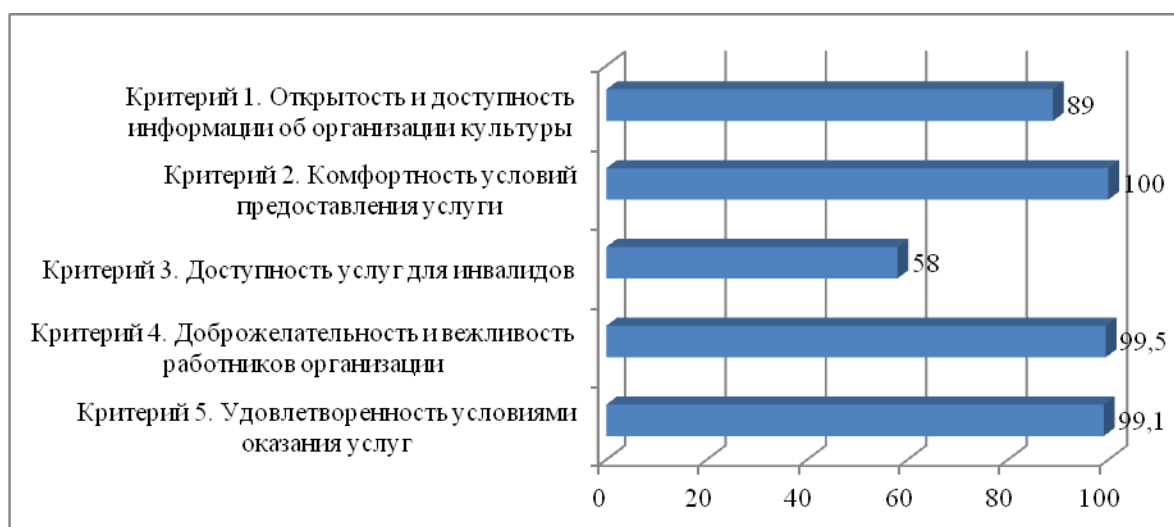


Рисунок 6. Оценка качества условий оказания услуг ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара», в баллах

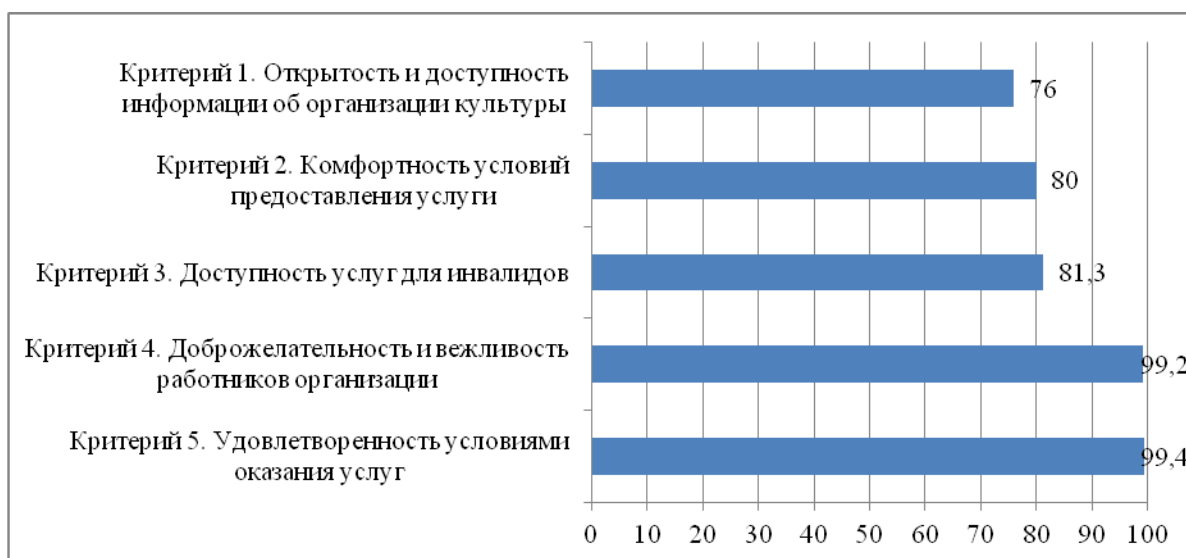


Рисунок 7. Оценка качества условий оказания услуг ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых», в баллах

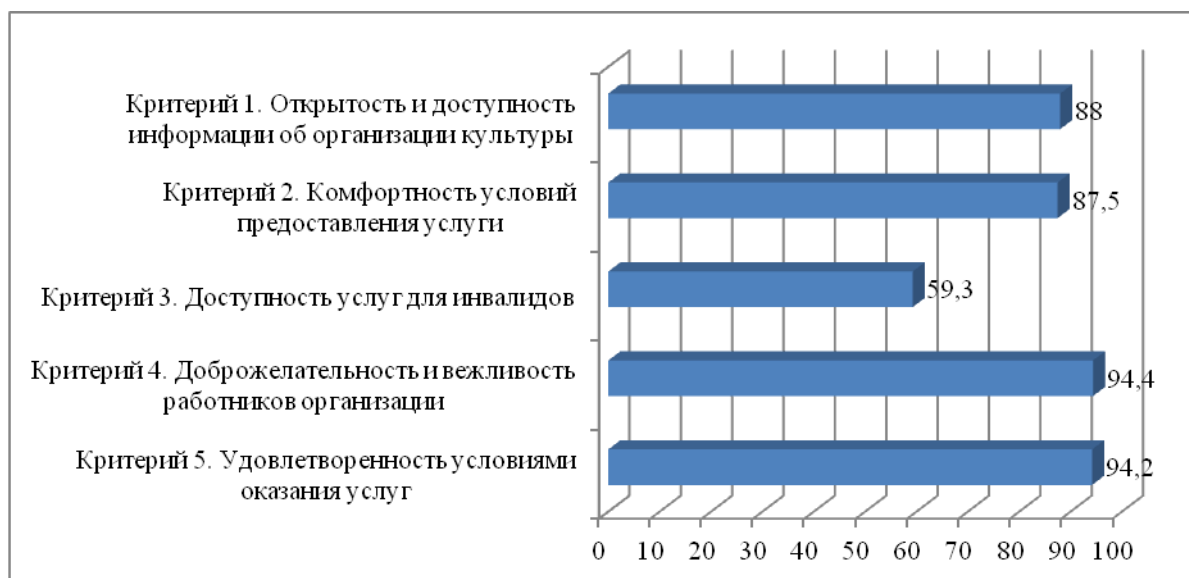


Рисунок 8. Оценка качества условий оказания услуг ГБУК АО «Дом народного творчества», в баллах

Предварительный анализ показывает, что размах итоговых баллов оцениваемых организаций небольшой. Однако, есть специфические различия в оценках критериев, касающиеся прежде всего критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов». Этот показатель получил наиболее высокие оценки в учреждении культуры «Архангельская областная специальная библиотека для слепых», тогда как в остальных учреждениях этот показатель средний или ниже среднего, особенно это касается оценок, выставленных в ходе контрольных посещений библиотек (Приложение 4).

В таблицах 26 и 27 данные оценки всех пяти критериев представлены более подробно.

Таблица 26

Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»				Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»				Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»				Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	1.1.	1.2.	1.3.	Итого	2.1.	2.3.	Итого	3.1	3.2	3.3	Итого	4.1.	4.2.	4.3.	Итого	5.1.	5.2.	5.3.	Итого
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	30	30	40	100	50	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100
ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»																			
в баллах	100	100	96,6	296,6	100	93,1	193,1	40	80	78,6	198,6	95,1	97,5	99,2	291,8	99	98	98,5	295,5
с учетом значимости	30	30	38,6	98,6	50	46,6	96,6	12	32	23,6	67,6	38	39	19,8	96,8	29,7	19,6	49,3	98,6
ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»																			
в баллах	92,3	75	96,9	264,2	100	100	200	20	60	93,3	173,3	99	100	99,3	298,3	100	95,5	100	299,5
с учетом значимости	27,7	22,5	38,8	89	50	50	100	6	24	28	58	39,6	40	19,9	99,5	30	19,1	50	99,1
ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»																			
в баллах	75,6	50	95,8	221,4	80	96,2	176,2	40	100	97,8	237,8	98,1	100	100	298,1	98,1	100	100	298,1
с учетом значимости	22,7	15	38,3	76	40	48,1	88,1	12	40	29,3	81,3	39,2	40	20	99,2	29,4	20	50	99,4
ГБУК АО «Дом народного творчества»																			
в баллах	93,8	75	93,6	262,4	100	75	175	40	60	77,8	177,8	95,2	92,9	95,6	283,7	93,5	96,4	93,5	283,4
с учетом значимости	28,1	22,5	37,4	88	50	37,5	87,5	12	24	23,3	59,3	38,1	37,2	19,1	94,4	28,1	19,3	46,8	94,2

Таблица 27

Показатель	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуги»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	ИТОГО
	Итого	Итого	Итого	Итого	Итого	
Максимальное значение показателя с учетом его значимости, в баллах	100	100	100	100	100	500
ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»	98,6	96,6	67,6	96,8	98,6	458,2
ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	89	100	58	99,5	99,1	445,6
ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	76	88,1	81,3	99,2	99,4	444
ГБУК АО «Дом народного творчества»	88	87,5	59,3	94,4	94,2	423,4

В рамках решения дополнительной задачи социологического исследования, был составлен рейтинг оцениваемых организаций культуры – библиотек Архангельской области (таблицы 27, 28).

Таблица 28

	Сводный показатель оценки качества условий оказания услуг
ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»	91,6
ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»	89,1
ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»	88,8
ГБУК АО «Дом народного творчества»	84,7

Результаты проведенного исследования показали, что все четыре оцениваемых организаций культуры получили высокие итоговые баллы (в диапазоне от 423,4 до 458,2 баллов).

Лидером рейтинга оценки качества условий оказания услуг организациями культуры среди оцениваемых учреждений стало ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова». Указанная организация культуры получила 458,2 баллов в совокупности оценок по пяти критериям.

В данном рейтинге можно выделить две группы организаций. Первая включает в непосредственно библиотеки: ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова», ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара» и ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых», которые набрали большее количество баллов по всем критериям. Однако, сама эта группа неоднородна. Так, ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова» имеет достаточно высокие баллы по всем критериям, кроме критерия «доступность услуг для инвалидов» (рисунок 5). Тогда как ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых» средне-высокие оценки по первым трем критериям, где проводились контрольные посещения, и очень высокие оценки по критериям 4 и 5, которые основаны на субъективной оценке потребителей услуг организации (рисунок 7).

Вторая группа включает в себя организацию ГБУК АО «Дом народного творчества». У этой организации достаточно ровные оценки по всем критериям (рисунок 6, 8), но «проседающим» критерием является «доступность услуг для инвалидов».

Без включения критерия 3 рейтинг организаций выглядит следующим образом:

1. ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»;
2. ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»;
3. ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»;
4. ГБУК АО «Дом народного творчества».

ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

В ходе оценки и анализа данных, полученных в результате социологического исследования «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области», было выявлено, что четыре организации – учреждения библиотечного обслуживания, в отношении которых в 2018 году инициирована независимая оценка, получили высокие рейтинговые оценки. По 100-балльной шкале все организации набрали от 84,7 до 91,6 баллов, что в целом можно считать отличным результатом. Библиотеки, по своей основной функции направленные на работу с информацией и ее распространение всеми возможными способами, по сравнению с другими организациями культуры, выполняют эту задачу максимально эффективно.

Препятствиями на пути реализации этой функции-задачи являются именно отдельные условия оказания услуг. Так, в частности, проблемные моменты, выявленные в ходе анализа, можно свести обобщенно к следующим пунктам:

- по критерию 1.1. – на сайтах в разделе «Документы» представлен неполный перечень документов, регламентирующих деятельность организации; часто эти документы размещены в различных директориях (разделах) и их затруднительно найти;
- по критерию 1.1. – на информационных стендах в учреждениях культуры не размещена информация о руководстве организацией и организационных подразделениях;
- по критерию 1.2. – реализованы и используются не все дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- по критерию 2.1. – критическим является индикатор «доступность питьевой воды» (Приложение 3);
- по критерию 3.1. – критическими моментами являются индикаторы: отсутствие стоянок или выделенных мест для автотранспортных средств инвалидов; отсутствие адаптированных дверных проемов; поручней, лифтов; отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (Приложение 4);
- по критерию 3.2. – проблемные зоны связаны с отсутствием возможностей дублирования информации для инвалидов непосредственно в стенах организации (Приложение 4).

По критериям 4 и 5 нет существенных замечаний; оценки, данные исходя из субъективной позиции потребителей услуг в ходе анкетного опроса, достаточно высокие, на уровне 96-99%.

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Результаты проведенного в 2018 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 4 учреждений библиотечного обслуживания Архангельской области, дают основание сделать следующие выводы.

Полученные обследованными организациями культуры Архангельской области оценки качества условий оказания услуг являются относительно высокими и составляют:

- по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» оценки неоднородны: ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова» получила оценку 98,6 баллов; ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара» и ГБУК АО «Дом народного творчества» - 88-89 баллов; ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых» - 76 баллов;
- по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» 100 баллов получили ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова» и ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара» и ГБУК АО «Дом народного творчества», 80 баллов - ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»;
- по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» оценки в основном находятся в диапазоне 58-68 баллов, только ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых» получила 83 балла;
- по критерию 4 «Доброжелательность и вежливость работников организации» все организации получили оценки выше 95 баллов;
- по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» практически все организации получили оценки выше 98 баллов, только ГБУК АО «Дом народного творчества» имеет оценку 94 балла.

Тем не менее, в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявлены следующие недостатки.

1. Согласно данным, полученным в ходе анализа официальных сайтов организаций, а также стендов в помещениях, выявлены следующие проблемные зоны. На официальных сайтах у отдельных организаций (ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых») требует обновления и пополнения информация о проводимых мероприятиях. На сайтах ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых» и ГБУК АО «Дом народного творчества» отсутствуют копии лицензий на осуществление деятельности; а также отсутствуют отчеты по независимой оценке качества или планы по их корректировке.

2. Выявлено неполное соответствие требованиям критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов»: в более чем половине организаций отсутствует такие элементы показателя, как «адаптированные поручни, дверные проемы», «наличие сменных кресел-колясок», специализированные санитарно-гигиенические помещения, даже в ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых».

Для совершенствования деятельности оцениваемых организаций культуры рекомендованы следующие меры:

1. Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности организаций культуры – библиотек – на официальных сайтах и информационных стендах в соответствие с требованиями приказа Министерства культуры Российской Федерации от

20 февраля 2015 года № 277; своевременно обновлять и пополнять размещенную в разделах «Документы» информацию.

2. Актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций. Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений, согласно п.3. приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277.

3. Предпринять меры по приведению в соответствие с действующими нормативами информационные стенды в организациях.

4. Предпринять меры по повышению доступности услуг оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья по всем критериям доступности.

5. При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Архангельской области рекомендуется применять следующие методы сбора первичной информации: онлайн анкетирование получателей услуг, контрольные посещения как наиболее результативные. В качестве рекомендации для повышения качества оценки критерия 3 - очное индивидуальное анкетирование лиц с ограниченными возможностями здоровья.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Частотные распределения ответов респондентов на вопросы анкеты об удовлетворенности качеством условий оказания услуг организации культуры⁵

	ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова» (n=203)		ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара» (n=200)		ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых» (n=53)		ГБУК АО «Дом народного творчества» (n=168)	
	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%	кол-во	%
1. Перед посещением учреждения Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте организации культуры?	132	65	111	55,5	31	58,5	100	59,5
2. Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»? ⁶	127	96,2	108	97,3	29	93,5	92	92
3. Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры?	197	97	193	96,5	52	98,1	160	95,2
4. Вы удовлетворены доступностью услуг, предоставляемых организацией культуры, для инвалидов? ⁷	11	78,6	14	93,3	40	97,5	7	77,8
5. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры?	189	93,1	200	100	51	96,2	126	75
6. Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и Ваше информирование (работники справочной,	193	95,1	198	99	52	98,1	160	95,2

⁵ В таблице представлены данные по ответам «Да» респондентов на вопросы анкеты.

⁶ Распределения приводятся от числа ответивших «Да» на предыдущий вопрос (вопрос-фильтр).

⁷ Распределения приводятся от числа ответивших инвалидов.

кассиры, работники гардероба и прочие) при непосредственном обращении в организацию культуры?								
7. Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры (библиотекари, экскурсоводы и прочие)?	198	97,5	200	100	53	100	156	92,9
8. Вы используете дистанционные формы взаимодействия с работниками организации культуры (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?	122	60,1	145	72,5	48	90,6	115	68,5
9. Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании взаимодействия с ними дистанционных форм? ⁸	121	99,2	144	99,3	48	100	110	95,6
10. Рекомендовали бы Вы данную организацию культуры для посещения родственникам и знакомым?	201	99	200	100	52	98,1	157	93,5
11. Вы удовлетворены графиком работы организации культуры?	199	98	191	95,5	53	100	162	96,4
12. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной организации культуры?	200	98,5	200	100	53	100	157	93,5

⁸ Распределения приводятся от числа ответивших «Да» на предыдущий вопрос (вопрос-фильтр).

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Оценка показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры на информационных стендах в помещениях организации (контрольные посещения)

	Полное наименование	Почтовый и электронный адрес	Режим работы	ФИО руководителя	Структура учреждения	Контактные телефоны	Учредитель	Перечень услуг	Информация о мероприятиях	Книга жалоб и предложений	ИТОГО
1	1	1	1	1	---	1	1	1	1	1	9
2	1	1	1	1	---	1	1	0	1	1	8
3	0,5	1	1	0	---	1	1	0	1	0	5,5
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10

Примечание:

- 1 - ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»
- 2 - ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»
- 3 - ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»
- 4 - ГБУК АО «Дом народного творчества»

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Оценка показателей, характеризующих комфортность предоставления услуг в помещениях организации культуры (контрольные посещения)

	Зона отдыха	Навигация	Питьевая вода	Санитарно-гигиенические помещения				Санитарное состояние	Бронирование	ИТОГО
				Чистота	Мыло	Вода	Туал. бумага			
1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	6
2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	5
3	1	0	0	1	1	1	1	1	1	4
4	1	1	0	1	1	1	1	1	1	5

Примечание:

- 1 - ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»
- 2 - ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»
- 3 - ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»
- 4 - ГБУК АО «Дом народного творчества»

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Оценка показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов (контрольные посещения)

Критерий 3.1.						Критерий 3.2.						
Пандус	Стоянки для авто	Адаптированные лифты, поручни, проемы	Сменные кресла-коляски	Туалеты	ИТОГО	Дублирование звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей шрифтом Брайля	Услуги сурдопереводчика	Альтернативная версия сайта	Помощь квалифц. работников	Дистанционный режим или на дому	ИТОГО
1		1	1		2			1	1	1	1	4
2	1				1				1	1	1	3
3	1		1		2	1	1	1	1	1	1	6
4	1			1	2				1	1	1	3

Примечание:

1 - ГБУК АО «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»

2 - ГБУК АО «Архангельская областная детская библиотека имени А.П. Гайдара»

3 - ГБУК АО «Архангельская областная специальная библиотека для слепых»

4 - ГБУК АО «Дом народного творчества»