

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«РЕЙТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
УСЛУГ В РАЗЛИЧНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ СФЕРАХ (КУЛЬТУРЫ,  
ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ, ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, СПОРТА)»

УДК

№

Инв.№ \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

\_\_\_\_\_ Р.В.Петухов

«    » октября 2014 г.

**Отчет**

**об организации системы независимой оценки качества работы  
организаций отрасли культуры на региональном уровне  
(отчет об апробации системы)**

Москва 2014

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.....	5
2. Подключение к Системе государственных и муниципальных учреждений культуры.....	16
3. Результаты апробации системы независимой оценки качества .....	34
4. Анализ использования каналов сбора информации.....	65
Заключение .....	69
Приложение А .....	70

## Введение

В рамках реализации Федерального закона от 21 июля 2014 г. №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» АНО «РАКУРС» разработана автоматизированная информационная система независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры (далее – Система). Система разработана для государственных (муниципальных) учреждений культуры в целях повышения эффективности деятельности Министерства культуры Российской Федерации в части мониторинга и контроля качества работы государственных и муниципальных учреждений культуры.

Цели создания Системы:

- А) повышение качества работы организаций отрасли культуры;
- Б) повышение удовлетворенности населения работой организаций отрасли культуры;
- В) создание условий для мотивации сотрудников учреждений на предоставление качественных государственных услуг

Система реализует следующие функции:

1. Измерение удовлетворенности населения работой организаций отрасли культуры.
2. Измерение уровня взаимодействия организаций культуры с получателями услуг.
3. Измерение качества работы организации культуры.
4. Учет и анализ полученных результатов, повышение эффективности работы организаций культуры.

В соответствии с техническим заданием была осуществлена апробация Системы на государственных и муниципальных учреждениях культуры Ярославской области (Центральный федеральный округ, количество жителей – 1 271,77 тыс. чел., количество федеральных, региональных и

муниципальных учреждений культуры - 189, присутствуют учреждения культуры всех видов).

В настоящем отчете приведены методологические основы проведения оценки, результаты апробации системы независимой оценки качества работы организации культуры в Ярославской области, а так же рекомендации по использованию канала сбора данных в Системе.

## 1. Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры базируется на положениях нормативно-правовых актов, регламентирующих процесс оценки, и позволяет рассчитать количественное значение по каждому из предлагаемых критериев. Методика предполагает использование открытых данных учреждений (официальный сайт учреждений, Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях) и результатов опроса получателей услуг организаций культуры.

1.1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг  $i$ -ой организации культуры ( $N_i$ ) определяется по формуле:

$$N_i = 0,15 \times N_i^{\text{взаим}} + 0,25 \times N_i^{\text{внутр}} + 0,6 \times N_i^{\text{общ}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{взаим}}$  - оценка качества взаимодействия  $i$ -ой организации культуры с получателями услуг;

$N_i^{\text{внутр}}$  - оценка качества работы i-ой организации культуры;

$N_i^{\text{общ}}$  - оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организации культуры получателями услуг.

1.2. Оценка качества взаимодействия i-ой организации культуры с получателями услуг отражает открытость и доступность информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации в сети Интернет.

Оценка качества взаимодействия i-ой организации культуры с получателями услуг измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

1.2.1. Оценка качества взаимодействия i-ой организации культуры с получателями услуг ( $N_i^{\text{взаим}}$ ) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{взаим}} = \frac{\sum_k P_{ik} \times Z_{ik}}{\sum_k Z_{ik}} \times 100, \text{ где:}$$

$P_{ik}$  - степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры;

$Z_{ik}$  - уровень значимости k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры.

1.2.2. Степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры, определяется по формуле:

$$P_{ik} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами Яндекс} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

1.2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» –информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, и при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» –информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковика «Яндекс»);

«0» –информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

Допускается переход по любым ссылкам, пунктам меню или использование иных навигационных элементов, в том числе использование доменов третьего уровня как системы структурирования информации, если из его названия прямо следует, что данный домен третьего уровня используется для размещения тематической информации или принадлежит его структурному подразделению.

Перечень информационных объектов, а также уровень значимости информационных объектов представлены в табл. 1.1.

Таблица 1.1

№	Группа требований	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
1	Открытость и доступность информации об учреждении (п. 12 пп. 1 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской	Полное наименование учреждения	2
2		Почтовый адрес, схема размещения учреждения	2
3		Адрес электронной почты	2
4		Информация о руководителе учреждения	2
5		Сведения об учреждении	3
6		Состав работников	1

№	Группа требований	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
7	Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг)	3
8		Информация о финансировании учреждения	1
9		Материально-техническое оснащение учреждения	2
10		Информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения	1
11		Отчет о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	2
12		Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (п. 12 пп. 5 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения (приемная)
13	Онлайн-консультант учреждения (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения)		4
14	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения, жалобная книга учреждения		4
15	Ценовая доступность получения услуги (п. 12 пп. 3 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Перечень услуг, оказываемых учреждением.	4
16		Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	5
17		Дополнительные услуги, оказываемые учреждением	4
18		Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг.	5
19		Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	5
20	Продолжительность ожидания получения услуги (п. 12 пп. 4 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Перечень информационных систем, находящихся в ведении учреждения	2
21		Пакеты открытых данных учреждения. Доступ к электронным базам данных учреждения	2
22		Электронный билет учреждения/возможность бронирования билетов/электронная очередь	5
23		Виртуальные экскурсии по учреждению	5
24	Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении (п. 12 пп. 6 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Ссылки на оценку качества услуг учреждения	4
25		Ссылки на системы независимой оценки качества услуг учреждения	5
26		Информационные сообщения о независимой оценке качества услуг учреждения	3
27		Методика проведения независимой оценки качества услуг	5
28		Сведения об общественном совете учреждения (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета)	3
29		Время доступности информации с учетом	2



№	Группа требований	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (п. 12 пп. 2 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	перерывов в работе сайта	
30		Бесплатность программного обеспечения	4
31		Информация в виде текста размещается на официальном сайте в формате, обеспечивающем возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя ("гипертекстовый формат").	4
32		Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов в разметке сайтов при открытии широкораспространенными браузерами сети Интернет актуальных версий	3
33		Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	3
34		Дата и время размещения информации	3
35		Наличие независимой системы учета посещений сайта	5
36		Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	5
37		Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта	3
38		Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	4

1.3. Оценка качества работы i-ой организации культуры отражает оценку общедоступной информации об организации культуры в формате открытых данных. Оценка производится на основе данных Официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях.

Оценка качества работы i-ой организации культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

1.3.1. Оценка качества работы  $i$ -ой организации культуры ( $N_i^{\text{внутр}}$ ) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{внутр}} = 35 \times N_i^{\text{усл}} + 35 \times N_i^{\text{кач}} + 30 \times N_i^{\text{доход}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{усл}}$  – уровень выполнения утвержденных показателей объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для  $i$ -ой организации культуры;

$N_i^{\text{кач}}$  – уровень выполнения утвержденных показателей качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для  $i$ -ой организации культуры;

$N_i^{\text{доход}}$  – уровень выполнения показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности  $i$ -ой организации культуры.

3.2. Уровень выполнения утвержденных показателей объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для  $i$ -ой организации культуры определяется по формуле:

$$N_i^{\text{усл}} = \min \left\{ \frac{1}{S} \times \sum_s \frac{N_{is}^{\text{факт}}}{N_{is}^{\text{план}}}, \text{ где:} \right. \\ \left. 1 \right.$$

$S$  – количество утвержденных показателей объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ);

$N_{is}^{\text{факт}}$  – фактическое значение  $s$ -ого показателя объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для  $i$ -ой организации культуры за последний отчетный период;

$N_{is}^{\text{план}}$  – плановое (утвержденное) значение  $s$ -ого показателя объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для  $i$ -ой организации культуры в последнем отчетном периоде.

Все исходные данные для расчета уровня выполнения утвержденных показателей объема оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для *i*-ой организации культуры формируются на основе открытых данных Официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях. При отсутствии показателей исходных данных  $N_i^{усл} = 0$ .

1.3.3. Уровень выполнения утвержденных показателей качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для *i*-ой организации культуры определяется по формуле:

$$N_i^{кач} = \min \left\{ \frac{1}{Q} \times \sum_q \frac{N_{iq}^{факт}}{N_{iq}^{план}}, \text{ где:} \right. \\ \left. 1 \right.$$

$Q$  – количество утвержденных показателей качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ);

$N_{iq}^{факт}$  – фактическое значение *q*-ого показателя качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для *i*-ой организации культуры за последний отчетный период;

$N_{iq}^{план}$  – плановое (утвержденное) значение *q*-ого показателя качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для *i*-ой организации культуры в последнем отчетном периоде.

Все исходные данные для расчета уровня выполнения утвержденных показателей качества оказываемых государственных (муниципальных) услуг (работ) для *i*-ой организации культуры формируются на основе открытых данных Официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях. При отсутствии показателей исходных данных  $N_i^{кач} = 0$ .

1.3.4. Уровень выполнения показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности  $i$ -ой организации культуры определяется по формуле:

$$N_i^{\text{доход}} = \min \left\{ \frac{D_i^{\text{факт}}}{D_i^{\text{план}}}, \text{ где:} \right. \\ \left. 1 \right.$$

$D_i^{\text{факт}}$  – фактическое значение показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности  $i$ -ой организации культуры за последний отчетный период;

$D_i^{\text{план}}$  – плановое (утвержденное) значение показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности  $i$ -ой организации культуры в последнем отчетном периоде.

Все исходные данные для расчета уровня выполнения показателя поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности  $i$ -ой организации культуры формируются на основе открытых данных Официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях. При отсутствии показателей исходных данных  $N_i^{\text{доход}} = 0$ .

4. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры формируется на основе мнения получателей услуг и измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг  $i$ -ой организации культуры получателями услуг ( $N_i^{\text{общ}}$ ) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{общ}} = \frac{1}{P} \times \frac{1}{J} \times \sum_p \sum_j \frac{m_{ijp}}{m_{ij}^{\text{max}}} \times 100, \text{ где:}$$

$P$  – количество получателей услуг, оценившие удовлетворенность качеством оказания услуг  $i$ -ой организации культуры;

$J$  - количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг  $i$ -ой организации культуры;

$m_{ijp}$  – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг в  $i$ -ой организации культуры, сформированная  $p$ -ым получателем услуг по  $j$ -ому критерию;

$m_{ij}^{max}$  – максимальное значение оценки удовлетворенности качеством оказания услуг в  $i$ -ой организации культуры по  $j$ -ому критерию.

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг в организациях культуры, а также диапазоны значений представлены в табл.1.2.

Таблица 1.2

№ пп	Наименование критерия	Количество баллов
<b>1. Группа «Музеи»</b>		
1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	min – 1 max - 5
2	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения	min – 1 max - 5
3	График работы учреждения	min – 1 max - 5
4	Качество проведения экскурсий	min – 1 max - 5
5	Разнообразие экспозиций	min – 1 max - 5
6	Наличие дополнительного сервиса	min – 1 max - 5
7	Комфортность стоимости услуг	min – 1 max - 5
8	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min – 1 max - 5
9	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения	min – 1 max - 5
<b>2. Группа «Театры»</b>		
1	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	min – 1 max - 5
2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	min – 1 max - 5

3	Разнообразие репертуара учреждения	min – 1 max - 5
4	Комфортность стоимости услуг	min – 1 max - 5
5	Транспортная и пешая доступность учреждения	min – 1 max - 5
6	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	min – 1 max - 5
7	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min – 1 max - 5
8	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения	min – 1 max - 5
<b>3. Группа «Библиотеки»</b>		
1	Материально-техническое обеспечение учреждения	min – 1 max - 5
2	Простота/удобство поиска необходимого издания	min – 1 max - 5
3	Полнота и структура библиотечного фонда	min – 1 max - 5
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	min – 1 max - 5
5	Комфортность стоимости дополнительных услуг	min – 1 max - 5
6	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min – 1 max - 5
7	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения	min – 1 max - 5
<b>4. Группа «Школы искусств и музыкальные школы»</b>		
1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	min – 1 max - 5
2	Удобство графика проведения занятий	min – 1 max - 5
3	Уровень соответствия оборудования помещения оказываемой услуге	min – 1 max - 5
4	Обеспечение безопасности (охрана)	min – 1 max - 5
5	Наличие условий для самореализации воспитанников (организация и участие в фестивалях, смотрах, конкурсах)	min – 1 max - 5
6	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min – 1 max - 5
7	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения	min – 1 max - 5
<b>5. Группа «Народное творчество»</b>		
1	Информирование о новых видах	min – 1

	деятельности, проводимых мероприятиях	max - 5
2	Разнообразие творческих формирований, кружков по интересам	min – 1 max - 5
3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	min – 1 max - 5
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	min – 1 max - 5
5	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min – 1 max - 5
6	Комфортность стоимости услуг	min – 1 max - 5
7	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения	min – 1 max - 5
<b>6. Группа «Иные виды деятельности»</b>		
1	Периодичность (частота) проведения мероприятий	min – 1 max - 5
2	Информирование о предстоящих культурно-массовых мероприятиях	min – 1 max - 5
3	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	min – 1 max - 5
4	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min – 1 max - 5
5	Комфортность стоимости услуг	min – 1 max - 5
6	Транспортная и пешая доступность учреждения	min – 1 max - 5
7	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения	min – 1 max - 5

## **2. Подключение к Системе государственных и муниципальных учреждений культуры**

В рамках оказания услуг по пилотному внедрению Системы в Ярославской области осуществлено подключение к Системе государственных и муниципальных учреждений культуры.

### **2.1. Организация доступа к Системе**

Учреждениям Ярославской области, участвующим в независимой оценке, предоставлен доступ к Системе посредством выдачи уникальных логина и пароля.

Перечень организаций культуры, получивших доступ к Системе, приведен ниже:

1. Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры Ярославской области «Государственный Ростово-Ярославский архитектурно-художественный музей-заповедник».

2. Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Государственный литературно-мемориальный музей-заповедник Н.А. Некрасова «Карабиха».

3. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Рыбинский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник».

4. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Переславль - Залесский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник».

5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области «Историко-краеведческий музей имени Полуэкта Константиновича Шарапова».

6. Муниципальное учреждение культуры «Музей истории города Ярославля».



7. Муниципальное учреждение культуры «Большесельский историко-художественный музей».

8. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области «Даниловская художественная галерея».

9. Муниципальное учреждение культуры «Любимский историко-краеведческий музей».

10. Муниципальное учреждение культуры «Музей леса и краеведения» Первомайского муниципального района.

11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Некрасовский районный краеведческий музей».

12. Муниципальное учреждение культуры Мышкинского муниципального района «Этнографический музей кацкарей».

13. Муниципальное учреждение культуры «Некоузский историко-краеведческий музей».

14. Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Ярославский художественный музей».

15. Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Ярославский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник».

16. Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Угличский государственный историко-архитектурный и художественный музей».

17. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области «Даниловская художественная галерея».

18. Федеральное учреждение культуры Ярославской области «Российский академический театр драмы им. Фёдора Волкова».

19. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Ярославский государственный театр кукол».

20. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Ярославский государственный театр юного зрителя».

21. Муниципальное учреждение «Театр Ростова Великого городского поселения Ростов».

22. Муниципальное учреждение культуры «Рыбинский театр кукол».

23. Муниципальное учреждение культуры «Рыбинский драматический театр».

24. Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Ярославская государственная филармония».

Группа – «Библиотеки»

25. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Областная юношеская библиотека имени А.А. Суркова».

26. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Ярославская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих».

27. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Областная детская библиотека имени И.А. Крылова».

28. Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Ярославская областная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова».

29. Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Ярославля».

30. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гаврилов-Ямская межпоселенческая центральная районная библиотека-музей».

31. Муниципальное учреждение культуры Централизованная библиотечная система города Рыбинска.

32. Муниципальное учреждение культуры «Центральная библиотека» Ярославского муниципального района.

33. Муниципальное учреждение культуры Брейтовская районная централизованная библиотечная система.

34. Муниципальное учреждение культуры «Рязанцевское объединение библиотек».

35. Муниципальное учреждение культуры Переславского муниципального района «Центральная районная библиотека».

36. Муниципальное учреждение культуры «Даниловская централизованная библиотечная система Даниловского муниципального района».

37. Муниципальное учреждение культуры Любимская централизованная библиотечная система.

38. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пошехонская централизованная библиотечная система».

39. Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Угличского муниципального района».

40. Муниципальное учреждение культуры «Централизованная система детских библиотек города Ярославля».

41. Муниципальное учреждение культуры «Первомайская межпоселенческая централизованная библиотечная система».

42. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Борисоглебская районная центральная библиотека».

43. Муниципальное Учреждение культуры «Библиотечная система Нагорьевского сельского поселения».

44. Муниципальное учреждение культуры «Библиотечное обслуживание населения» Благовещенского сельского поселения.

45. Муниципальное учреждение культуры Большесельского муниципального района Ярославской области «Большесельская центральная библиотека».

46. Муниципальное Учреждение «Пригородное библиотечное объединение».

47. Муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тутаевского муниципального района.

48. Муниципальное учреждение культуры Рыбинского муниципального района Ярославской области «Методический центр библиотечного обслуживания и культурно-досуговой работы».

49. Районное муниципальное бюджетное учреждение культуры «Некрасовская центральная библиотека».

50. Муниципальное учреждение культуры «Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского муниципального района».

51. Муниципальное учреждение культуры «Ростовская межпоселенческая центральная библиотека».

52. Муниципальное учреждение культуры «Городское библиотечное объединение».

53. Муниципальное учреждение культуры «Некоузская центральная библиотека им. А.В.Сухова-Кобылина».

54. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа Большесельского муниципального района Ярославской области

55. Муниципальное бюджетной образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств Гаврилов-Ямского муниципального района

56. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств с.Брейтово

57. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская школа искусств Даниловского муниципального района

58. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» г.Любима

59. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа Мышкинского муниципального района

60. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств № 4 г. Ярославля"

61. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств № 5 г. Ярославля"

62. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств № 6 г. Ярославля"

63. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств № 7 г. Ярославля"

64. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств № 8 г. Ярославля"

65. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств № 10 г. Ярославля"

66. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств им. Е.М. Стомпелева г. Ярославля».

67. Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств им. Л.В. Собинова» города Ярославля.

68. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа № 3» г. Рыбинск.

69. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа п. Пречистое»

70. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская хоровая школа «Канцона» г. Ярославля».

71. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Некрасовская детская художественная школа имени Ивана Михайловича Асташкина».

72. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» п. Борисоглебский.

73. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа № 1 имени П.И. Чайковского».

74. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская художественная школа г. Рыбинск

75. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа № 2 г. Рыбинск

76. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская школа искусств № 5 г. Рыбинск

77. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская школа искусств № 6 г. Рыбинск

78. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа № 7 г. Рыбинск

79. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств» Тутаевского муниципального района

80. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа Угличского муниципального района

81. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская художественная школа Угличского муниципального района

82. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств г.Ростова

83. Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Некрасовская детская музыкальная школа».

84. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская художественная школа г. Переславля-Залесского

85. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа г. Переславля-Залесского».

86. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств г. Пошехонье

87. Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств №1» города Ярославля

88. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств имени М.А. Балакирева города Ярославля

89. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств №3 г.Ярославля»

90. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств им.Н.Н.Алмазова г.Ярославля»

91. Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Некоузская детская музыкальная школа».

92. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Областной Дом народного творчества».

93. Муниципальное учреждение культуры «Каменниковский центр досуга».

94. Муниципальное учреждение культуры «Николо-Кормский центр досуга».

95. Муниципальное учреждение культуры «Песоченский культурно-досуговый комплекс».

96. Муниципальное учреждение культуры «Центральный Дом культуры п. Отрадный».

97. Муниципальное учреждение культуры «Любимский районный Дом культуры».

98. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр сельского поселения Бурмакино».

99. Муниципальное учреждение «Центр культуры и туризма «Романов – Борисоглебск».
100. Муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дом культуры «Строитель».
101. Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры» г. Гаврилов-Ям.
102. Муниципальное учреждение культуры «Арефинский культурно-досуговый комплекс».
103. Муниципальное учреждение культуры «Покровский центр досуга».
104. Муниципальное учреждение культуры «Судоверфский культурно-досуговый комплекс».
105. Муниципальное учреждение «Социально-культурный центр Ильинского сельского поселения».
106. Муниципальное учреждение «Социально-культурный центр Слободского сельского поселения».
107. Муниципальное учреждение культуры «Первомайский межпоселенческий Дом культуры» Первомайского муниципального района.
108. Муниципальное учреждение культуры «Пречистенская централизованная клубная система».
109. Муниципальное учреждение культуры «Семеновская централизованная клубная система».
110. Муниципальное учреждение культуры «Дюдьковский центр досуга»
111. Муниципальное учреждение культуры «Назаровский культурно-досуговый комплекс».
112. Муниципальное учреждение культуры «Глебовский центр досуга»
113. Муниципальное учреждение культуры «Козская централизованная клубная система»



114. Муниципальное учреждение культуры «Тихменевский центр досуга»
115. Муниципальное учреждение культуры «Рязанцевский культурно-досуговый центр».
116. Муниципальное учреждение «Коленовский сельский Дом культуры сельского поселения Петровское Ярославской области».
117. Муниципальное учреждение «Петровский районный Дом культуры им. А.К. Руденко сельского поселения Петровское Ярославской области».
118. Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Слип»».
119. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр народного творчества» Гаврилов-Ямского муниципального района.
120. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Большесельского сельского поселения Ярославской области.
121. Муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры Угличского муниципального района».
122. Муниципальное учреждение культуры «Некоузский культурно-досуговый центр».
123. Муниципальное учреждение «Марковский сельский Дом культуры сельского поселения Ишня Ярославской области».
124. Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «Волжский»».
125. Муниципальное учреждение культуры «Культурно досуговый центр» Благовещенского сельского поселения.
126. Муниципальное Учреждение культуры «Нагорьевский культурно-досуговый центр».
127. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Вареговского сельского поселения Ярославской области.

128. Муниципальное учреждение «Григорьевский культурно-спортивный центр Заволжского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области».

129. Муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый комплекс «Переборы».

130. Муниципальное учреждение «Районный Дворец культуры» г. Тутаев.

131. Муниципальное учреждение культуры «Борисоглебский районный культурно-досуговый центр».

132. Муниципальное учреждение «Шурскольский сельский Дом культуры сельского поселения Ишня Ярославской области».

133. Муниципальное учреждение «Ишненский сельский дом культуры сельского поселения Ишня Ярославской области».

134. Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры Большесельского района» Большесельского муниципального района Ярославской области.

135. Муниципальное учреждение «Туношенский культурно-спортивный центр» Туношенского сельского поселения Ярославского муниципального района.

136. Муниципальное учреждение «Ширинский культурно-спортивный центр Курбского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области».

137. Муниципальное учреждение культуры «Брейтовский районный культурно-досуговый центр».

138. Муниципальное учреждение «Социально-культурный центр Головинского сельского поселения».

139. Муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дом культуры «Гамма».

140. Муниципальное Учреждение культуры «Пригородный культурно-досуговый центр».

141. Муниципальное учреждение «Центр досуга «Цветочный» города Углич».
142. Муниципальное учреждение культуры «Массовые зрелища».
143. Муниципальное учреждение «Районный центр культуры и досуга» г. Тутаев.
144. Муниципальное учреждение культуры «Шашковский центр досуга».
145. Муниципальное учреждение культуры «Ермаковский центр досуга».
146. Муниципальное учреждение культуры «Волковский культурно-досуговый комплекс».
147. Муниципальное учреждение культуры «Октябрьский культурно-досуговый комплекс».
148. Муниципальное учреждение культуры «Сретенский культурно-досуговый комплекс».
149. Муниципальное учреждение «Социально-культурный центр Улейминского сельского поселения».
150. Муниципальное учреждение культуры «Общественно-культурный центр» г. Рыбинск.
151. Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «Вымпел».
152. Муниципальное бюджетное учреждение «Районный Дом культуры Некрасовского муниципального района».
153. Муниципальное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области «Районный культурно-досуговый центр».
154. Муниципальное учреждение «Дубковский культурно-спортивный центр» Карабихского сельского поселения Ярославского муниципального района.

155. Муниципальное учреждение Мышкинского муниципального района «Межпоселенческий Дом культуры».

156. Муниципальное учреждение культуры «Ярославский городской джазовый центр».

157. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Брейтовского сельского поселения Ярославской области «Сельский клуб».

158. Муниципальное казенное учреждение «Леснополянский культурно-спортивный центр» городского поселения Лесная Поляна Ярославского муниципального района Ярославской области.

159. Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Плещей».

160. Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий культурно-досуговый центр» Пошехонского муниципального района.

161. Муниципальное бюджетное учреждение Волжского сельского поселения Рыбинского муниципального района Ярославской области «Волжский культурно-досуговый комплекс».

162. Муниципальное бюджетное учреждение «Семибратовский сельский дом культуры» сельского поселения Семибратово.

163. Муниципальное учреждение культуры «Кукобойская централизованная клубная система».

164. Муниципальное учреждение «Поречский сельский Дом культуры сельского поселения Поречье-Рыбное Ярославской области».

165. Муниципальное учреждение культуры «Шопшинский культурно-досуговый центр».

166. Муниципальное учреждение культуры сельского поселения «Великосельский культурно-досуговый центр».

167. Муниципальное учреждение культуры «Митинский культурно-досуговый центр».

168. Муниципальное учреждение «Культурно-досуговый центр» Гаврилов-Ямский р-н, Прошенино д.

169. Муниципальное казенное учреждение Кузнечихинский культурно-спортивный центр Кузнечихинского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области.

170. Государственное автономное учреждение Ярославской области «Дворец молодежи».

171. Муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дворец культуры «Судостроитель».

172. Муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дворец культуры «Нефтяник».

173. Муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дворец культуры имени А.М. Добрынина».

175. Муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дом культуры «Энергетик».

176. Муниципальное автономное учреждение Ростовского муниципального района «Районный центр культуры и народного творчества».

177. Муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дворец культуры «Магистраль».

178. Муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дом культуры «Красный перекоп».

179. Муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дом культуры «Радий».

180. Муниципальное учреждение «Профессиональный художественный коллектив Ростовский муниципальный духовой оркестр».

181. Муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Ярославский зоопарк».

182. Муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Культурно-просветительский центр имени В.В. Терешковой».

183. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Дирекция по реставрации и реконструкции».

184. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Киноvideоцентр».

185. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Ярославский областной центр творческой реабилитации инвалидов».

186. Государственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Ярославской области «Учебно-методический и информационный центр работников культуры и искусства Ярославской области».

187. Государственное учреждение культуры Ярославской области «Общежитие учреждений культуры Ярославской области».

188. Муниципальное учреждение культуры «Муниципальный духовой оркестр».

189. Муниципальное учреждение культуры "Отрадно́вский социально-культурный центр".

Предоставление доступа к Системе осуществлялось в ходе обучения представителей учреждений культуры, расположенных на территории Ярославской области, в ходе которого были освещены методологические и практические вопросы оценки качества, а также принципы работы с Системой и личным кабинетом учреждений.

Личный кабинет предоставляет доступ к просмотру детализированных результатов оценки учреждения по каждому из критериев, а также исходных данных для анализа. Пользователи обладают возможностью пересчитывать результаты в случае, если в анализируемые данные (сайт, документы) внесены изменения. Кроме того, в рамках оценки удовлетворенности отображены все оценки получателей услуг с указанием даты и источника их формирования.

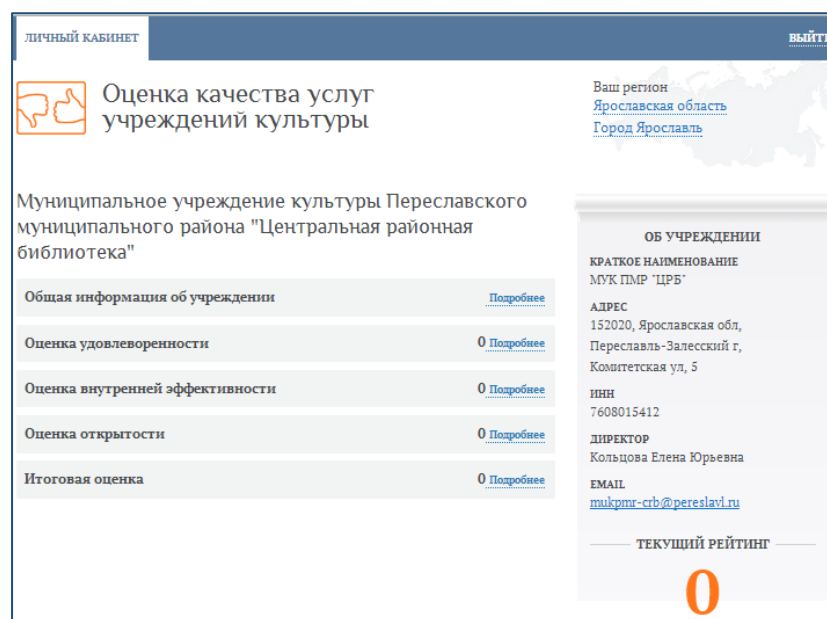


Рис. 1. Интерфейс личного кабинета учреждения

## 2.2. Настройка параметров оценки, определение регламента оценки.

Регламент оценки приведен в разделе 1 настоящего отчета. Оценка проводилась в соответствии со следующими параметрами:

- учреждения разделены на следующие виды: «Театры», «Музеи», «Библиотеки», «Музыкальные школы и школы искусств», «Народное творчество», «Иные виды деятельности», оценка удовлетворенности формируется на основе критериев, сформулированных отдельно для каждого из видов;

- оценка взаимодействия с получателями услуг формируется на основе анализа сайта, указанного в общей информации учреждения на Официальном сайте размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях;

- оценка качества работы организации культуры формируется на основе анализа государственного (муниципального) задания, отчета об исполнении государственного (муниципального) задания, плана финансово-хозяйственной деятельности, отчета о результатах деятельности учреждения за отчетный период, опубликованных на Официальном сайте размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях.

## 2.3. Настройка виджетов для учреждений

Для информирования получателей услуг разработаны и настроены виджеты и баннеры Системы для размещения на ресурсах учреждений культуры, размещенных на территории Ярославской области.

Виджеты и баннеры разработаны для каждого учреждения индивидуально. Коды предоставлены в личном кабинете пользователя. Пример графической визуализации данных элементов интерфейса приведены на рис.2, 3. В процессе пилотного внедрения виджеты были размещены на ресурсах 57 учреждений культуры, баннеры – на 32 ресурсах. Следует отметить, что успешной оказалась практика размещения баннеров на страницах учреждений в социальных сетях, так как переадресация на Систему с ресурсов социальных сетей оказалась наиболее массовой. Всего зафиксирован 1881 переход на страницу Системы с использованием баннера, 545 оценок получателей услуг с использованием виджета.

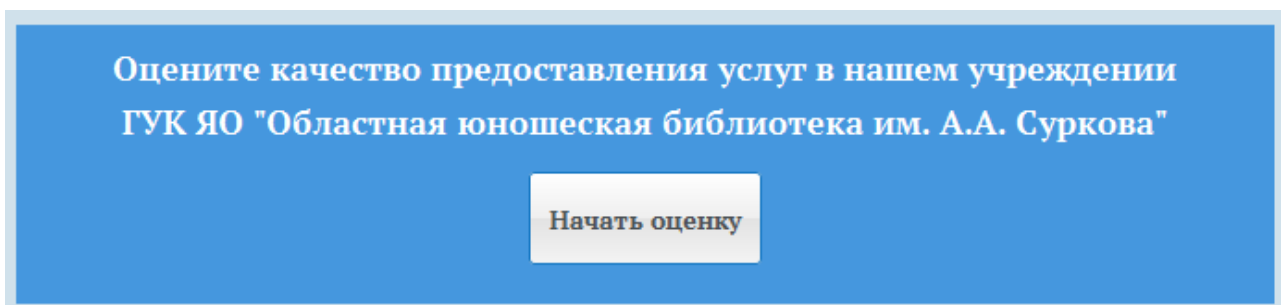


Рис. 2. Виджет Системы

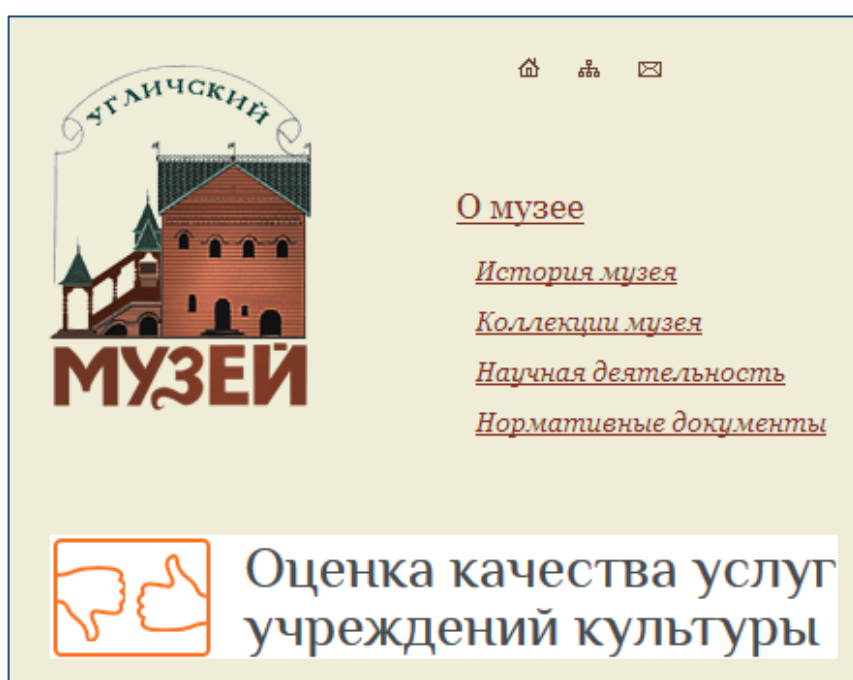


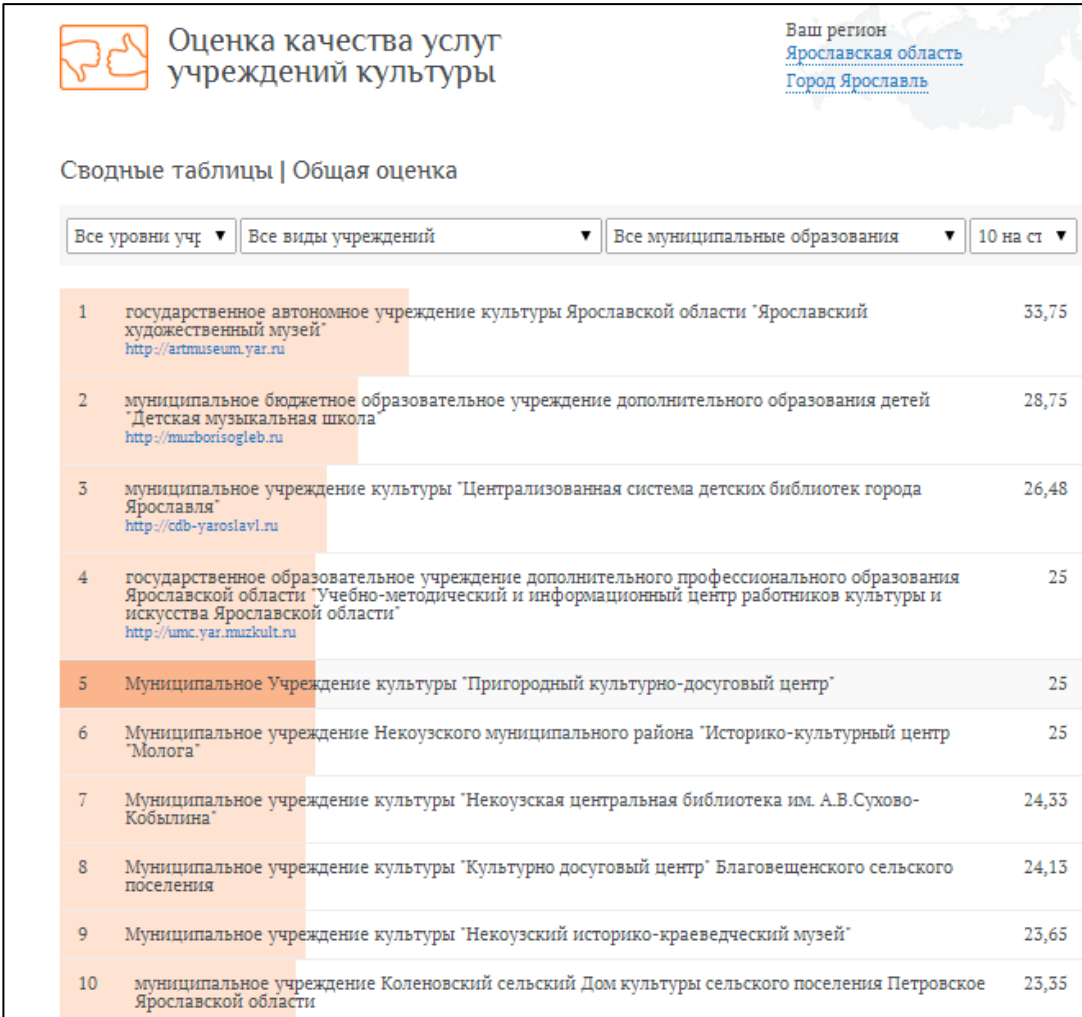


Рис. 3. Пример размещения баннера

### 2.3. Подготовка модулей для мониторинга процесса оценки

Мониторинг процесса оценки осуществляется в режиме 24\*7\*365. Результаты оценки пересчитываются в автоматическом режиме по мере поступления исходных данных.

Система обладает как внутренними средствами мониторинга процесса оценки (сводные интерактивные таблицы оценок по каждому из критериев), модулями, доступными для пользователей Системы – учреждений культуры Ярославской области (разделы «Оценка открытости», «Оценка удовлетворенности», «Оценка качества работы» личного кабинета), так и средствами мониторинга, доступными для всех пользователей (сводные оценочные таблицы).



The screenshot shows a web interface for 'Оценка качества услуг учреждений культуры' (Evaluation of service quality of cultural institutions). The page title is 'Сводные таблицы | Общая оценка' (Summary tables | Overall evaluation). There are filters for 'Все уровни учр.' (All levels of institutions), 'Все виды учреждений' (All types of institutions), 'Все муниципальные образования' (All municipalities), and '10 на ст.' (10 per page). The table lists 10 institutions with their names and scores.

№	Наименование учреждения	Оценка
1	государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский художественный музей" <a href="http://artmuseum.yar.ru">http://artmuseum.yar.ru</a>	33,75
2	муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская музыкальная школа" <a href="http://muzbortisogieb.ru">http://muzbortisogieb.ru</a>	28,75
3	муниципальное учреждение культуры "Централизованная система детских библиотек города Ярославля" <a href="http://cdb-yaroslavl.ru">http://cdb-yaroslavl.ru</a>	26,48
4	государственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Ярославской области "Учебно-методический и информационный центр работников культуры и искусства Ярославской области" <a href="http://umc.yar.muzkult.ru">http://umc.yar.muzkult.ru</a>	25
5	Муниципальное Учреждение культуры "Пригородный культурно-досуговый центр"	25
6	Муниципальное учреждение Некоузского муниципального района "Историко-культурный центр "Молога"	25
7	Муниципальное учреждение культуры "Некоузская центральная библиотека им. А.В.Сухова-Кобылина"	24,33
8	Муниципальное учреждение культуры "Культурно досуговый центр" Благовещенского сельского поселения	24,13
9	Муниципальное учреждение культуры "Некоузский историко-краеведческий музей"	23,65
10	муниципальное учреждение Коленовский сельский Дом культуры сельского поселения Петровское Ярославской области	23,35

Рис. 4. Сводная оценочная таблица

### 3. Результаты апробации системы независимой оценки качества

Во время проведения пилотного внедрения Системы была осуществлена независимая оценка качества работы 189 учреждений культуры, расположенных на территории Ярославской области (2 федеральных государственных учреждений культуры, 22 государственных учреждений культуры Ярославской области, 165 муниципальных учреждений культуры Ярославской области).

В рамках оценки удовлетворенности получено 6345 оценок получателей услуг с использованием различных каналов сбора информации (детализация оценок приведена в приложении).

Сводная таблица оценки удовлетворенности приведена в табл. 3.1.

Таблица 3.1

Наименование учреждения	Итоговая оценка удовлетворенности
муниципальное учреждение Ишненский сельский дом культуры сельского поселения Ишня Ярославской области	100,00
Муниципальное учреждение культуры " Кукобойская централизованная клубная система"	100,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Некрасовская детская художественная школа имени Ивана Михайловича Асташкина	100,00
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дворец культуры "Магистраль"	99,10
муниципальное учреждение культуры "Тихменевский центр досуга"	99,00
Муниципальное учреждение культуры "Муниципальный духовой оркестр"	98,08
муниципальное учреждение Шурскольский сельский Дом культуры сельского поселения Ишня Ярославской области	98,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа № 2	97,60
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа №3	97,50
муниципальное учреждение культуры Мышкинского муниципального района "Этнографический музей кацкарей"	97,30
государственное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский областной центр творческой реабилитации инвалидов"	97,20
муниципальное учреждение культуры Дворец культуры	97,20

Наименование учреждения	Итоговая оценка удовлетворенности
"Вымпел"	
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская художественная школа	97,10
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №3 г.Ярославля"	96,80
Муниципальное учреждение культуры "Рыбинский драматический театр"	96,60
Районное муниципальное бюджетное учреждение культуры "Некрасовская центральная библиотека"	96,48
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств № 5 г. Ярославля"	96,40
муниципальное учреждение культуры "Общественно-культурный центр"	96,10
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств"	96,04
Муниципальное учреждение "Центр культуры и туризма "Романов - Борисоглебск"	95,80
муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская музыкальная школа"	94,90
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская хоровая школа "Канцона" г.Ярославля"	94,50
Муниципальное учреждение культуры Централизованная библиотечная система города Рыбинска	94,43
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская школа искусств № 6	94,20
Муниципальное учреждение культуры "Пречистенская централизованная клубная система"	94,00
Муниципальное учреждение культуры "Музей истории города Ярославля"	94,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ	93,40
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области "Даниловская художественная галерея"	93,20
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа № 7	93,20
Муниципальное учреждение "Социально- культурный центр" Слободского сельского поселения	93,00
муниципальное учреждение культуры "Рыбинский театр кукол"	92,80

Наименование учреждения	Итоговая оценка удовлетворенности
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ "ДОМ КУЛЬТУРЫ "КРАСНЫЙ ПЕРЕКОП"	92,50
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №4 г.Ярославля"	92,20
муниципальное учреждение Ширинский культурно-спортивный центр Курбского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области	91,33
государственное учреждение культуры Ярославской области "Областная детская библиотека имени И.А. Крылова"	91,04
государственное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский государственный театр кукол"	90,80
муниципальное учреждение культуры "Первомайская межпоселенческая централизованная библиотечная система"	90,70
муниципальное учреждение Дубковский культурно-спортивный центр Карабихского сельского поселения Ярославского муниципального района	90,67
Муниципальное казенное учреждение Кузнечихинский культурно-спортивный центр Кузнечихинского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области	90,67
муниципальное учреждение культуры "Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского муниципального района"	90,60
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская школа искусств № 5	90,50
Муниципальное учреждение культуры Брейтовская районная централизованная библиотечная система	90,50
Муниципальное учреждение культуры "Большесельский историко-художественный музей"	90,20
Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославская государственная филармония"	90,15
муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гаврилов-Ямская межпоселенческая центральная районная библиотека-музей"	90,10
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник"	90,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств с. Брейтово	90,00
Муниципальное учреждение культуры Некоузский культурно-досуговый центр	89,70
муниципальное учреждение культуры Дворец культуры "Волжский"	89,60

Наименование учреждения	Итоговая оценка удовлетворенности
государственное учреждение культуры Ярославской области "Областная юношеская библиотека имени А.А. Суркова"	89,54
муниципальное учреждение Туношенский культурно-спортивный центр Туношенского сельского поселения Ярославского муниципального района	89,50
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств г.Ростова	89,40
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА" ГАВРИЛОВ-ЯМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА	89,40
Муниципальное учреждение культуры "Семеновская централизованная клубная система"	89,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа	89,00
муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система Угличского муниципального района"	88,80
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская художественная школа Угличского муниципального района	88,80
государственное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский государственный театр юного зрителя имени В.С.Розова"	88,80
муниципальное учреждение культуры "Культурно-досуговый комплекс "Переборы"	88,80
Муниципальное учреждение культуры "Шопшинский культурно-досуговый центр"	88,67
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа № 1 имени П.И. Чайковского	88,50
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ "КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР ИМЕНИ В.В. ТЕРЕШКОВОЙ"	88,40
Муниципальное учреждение культуры "Музей леса и краеведения" Первомайского муниципального района	88,00
муниципальное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система города Ярославля"	87,90
муниципальное учреждение Григорьевский культурно-спортивный центр Заволжского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области	87,33
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа Угличского муниципального района	87,30
муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств им. Л.В. Собинова" города Ярославля	87,20

Наименование учреждения	Итоговая оценка удовлетворенности
муниципальное учреждение "Районный центр культуры и досуга"	87,11
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дом культуры "Гамма"	87,10
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА П.ПРЕЧИСТОЕ	87,00
Муниципальное автономное учреждение Ростовского муниципального района "Районный центр культуры и народного творчества"	87,00
муниципальное автономное учреждение "Дворец культуры Угличского муниципального района"	86,91
Муниципальное учреждение "Районный Дворец культуры"	86,77
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа Большесельского муниципального района Ярославской области	86,50
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский художественный музей"	86,50
Муниципальное учреждение культуры "Любимский историко-краеведческий музей"	86,30
Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Рыбинский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник"	86,00
Муниципальное учреждение культуры "Центральная библиотека" Ярославского муниципального района	86,00
Муниципальное учреждение культуры "Центральный Дом культуры п. Отрадный"	86,00
муниципальное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр" Большесельского сельского поселения Ярославской области	85,90
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ "КОНЦЕРТНО-ЗРЕЛИЩНЫЙ ЦЕНТР"	85,00
Муниципальное учреждение культуры Дом культуры "Слип"	85,00
Муниципальное учреждение - Социально-культурный центр Улейминского сельского поселения	84,86
государственное учреждение культуры Ярославской области "Ярославская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих"	84,67
муниципальное казенное учреждение "Леснополянский культурно-спортивный центр" городского поселения Лесная Поляна Ярославского муниципального района Ярославской области	84,50
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "РОСТОВСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	84,00
Муниципальное учреждение Социально- культурный центр	84,00

Наименование учреждения	Итоговая оценка удовлетворенности
Ильинского сельского поселения	
Муниципальное учреждение культуры "Дом культуры"	83,79
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области Историко-краеведческий музей имени Полуэкта Константиновича Шарапова	83,00
Муниципальное учреждение Поречский сельский Дом культуры сельского поселения Поречье-Рыбное Ярославской области	83,00
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Угличский государственный историко-архитектурный и художественный музей"	82,40
Муниципальное учреждение культуры "Центр сохранения и развития культуры" Пошехонского муниципального района	82,00
Муниципальное учреждение культуры "Первомайский межпоселенческий Дом культуры" Первомайского муниципального района	82,00
Муниципальное учреждение культуры Брейтовский районный культурно-досуговый центр	82,00
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославская областная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова"	81,70
Муниципальное учреждение Петровский районный Дом культуры им. А.К. Руденко сельского поселения Петровское Ярославской области	80,80
Муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Ярославский зоопарк"	80,18
Муниципальное учреждение "Театр Ростова Великого городского поселения Ростов"	80,00
Муниципальное учреждение - Социально-культурный центр Головинского сельского поселения	80,00
Муниципальное бюджетное учреждение "Семибратовский сельский дом культуры" сельского поселения Семибратово	80,00
Муниципальное учреждение культуры Большесельского муниципального района Ярославской области "Большесельская центральная библиотека"	80,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КОЗСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ КЛУБНАЯ СИСТЕМА"	80,00
Муниципальное учреждение культуры "Митинский культурно-досуговый центр"	79,40
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №8 г.Ярославля".	79,33
Муниципальное учреждение культуры "Городское библиотечное объединение"	78,40
Государственное учреждение культуры Ярославской области "Киновидеоцентр"	78,30
муниципальное автономное учреждение города Ярославля	78,10

Наименование учреждения	Итоговая оценка удовлетворенности
"Дворец культуры имени А.М.Добрынина"	
Государственное учреждение культуры Ярославской области "Областной Дом народного творчества"	78,00
муниципальное учреждение Коленовский сельский Дом культуры сельского поселения Петровское Ярославской области	77,40
муниципальное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система" Тутаевского муниципального района	77,33
муниципальное учреждение культуры "Арефинский культурно-досуговый комплекс"	77,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №10 г.Ярославля"	77,00
государственное учреждение культуры Ярославской области "Переславль - Залесский государственный историко - архитектурный и художественный музей-заповедник"	76,90
Муниципальное учреждение культуры сельского поселения "Великосельский культурно-досуговый центр"	74,70
Муниципальное учреждение культуры "Некоузская центральная библиотека им. А.В.Сухова-Кобылина"	74,60
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Брейтовского сельского поселения Ярославской области "Сельский клуб"	74,00
Муниципальное учреждение культуры "Централизованная система детских библиотек города Ярославля"	73,10
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ "ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ "НЕФТЯНИК"	67,70
Муниципальное учреждение культуры "Библиотечное обслуживание населения" Благовещенского сельского поселения	67,00
муниципальное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр" Вареговского сельского поселения Ярославской области	66,67
Муниципальное учреждение культуры "Культурно досуговый центр" Благовещенского сельского поселения	66,50
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Некоузская детская музыкальная школа"	64,91
Муниципальное учреждение "Культурно-досуговый центр"	61,30
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российский государственный академический театр драмы имени Федора Волкова"	61,00
Муниципальное учреждение культуры "Некоузский историко-краеведческий музей"	60,20
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный Ростово-Ярославский архитектурно-художественный музей-заповедник"	60,00
муниципальное учреждение культуры "Ярославский	58,00



Наименование учреждения	Итоговая оценка удовлетворенности
городской джазовый центр"	
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ "ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА" Г.ЛЮБИМА	50,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств им.Н.Н.Алмазова г.Ярославля"	44,70
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств г.Пошехонье	30,00
Муниципальное бюджетное учреждение Волжского сельского поселения Рыбинского муниципального района Ярославской области "Волжский культурно-досуговый комплекс"	20,00
Муниципальное учреждение культуры Переславского муниципального района "Центральная районная библиотека"	20,00

На момент подведения итогов апробации Системы 57 учреждений культуры не получили ни одной оценки, работой 47 учреждений культуры получатели удовлетворены более, чем на 90% процентов. В ходе апробации Системы была выявлена зависимость уровня удовлетворенности от информированности получателей услуг о проекте оценки (размещение виджетов, баннеров, объявлений). Стоит заметить, что в соответствии с Методикой количество полученных оценок не влияет на итоговую оценку удовлетворенности.

В рамках оценки взаимодействия с получателями услуг проанализированы данные сайтов 80 учреждений культуры, расположенных на территории Ярославской области (остальные учреждения не указали свой официальный сайт, либо не имеют собственного Интернет-ресурса).

9 учреждений получили балл «0», что означает недоступность сайта на момент проведения оценки.

Сводная таблица оценки взаимодействия с получателями услуг приведена в табл. 3.2.

Таблица 3.2

Наименование учреждения	Итоговая оценка взаимодействия с получателями
-------------------------	-----------------------------------------------

Наименование учреждения	Итоговая оценка взаимодействия с получателями
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ "КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР ИМЕНИ В.В. ТЕРЕШКОВОЙ"	69,00
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославская областная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова"	67,00
государственное учреждение культуры Ярославской области "Ярославская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих"	67,00
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дворец культуры имени А.М.Добрынина"	65,00
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российский государственный академический театр драмы имени Федора Волкова"	61,00
государственное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский государственный театр кукол"	60,00
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Угличский государственный историко-архитектурный и художественный музей"	60,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская хоровая школа "Канцона" г.Ярославля"	60,00
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дом культуры "Радий"	60,00
Государственное учреждение культуры Ярославской области "Областной Дом народного творчества"	58,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ "ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ "НЕФТЯНИК"	58,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №8 г.Ярославля".	57,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа № 1 имени П.И. Чайковского	56,00
Муниципальное учреждение культуры "Массовые зрелища"	56,00
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств г.Ростова	55,00
Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославская государственная филармония"	54,00
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дом культуры "Энергетик"	52,00
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский художественный музей"	52,00
государственное учреждение культуры Ярославской области "Переславль - Залесский государственный историко - архитектурный и художественный музей-заповедник"	50,00
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ	50,00

Наименование учреждения	Итоговая оценка взаимодействия с получателями
КУЛЬТУРЫ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ "КОНЦЕРТНО-ЗРЕЛИЩНЫЙ ЦЕНТР"	
Муниципальное учреждение культуры "Централизованная система детских библиотек города Ярославля"	50,00
Муниципальное учреждение культуры Централизованная библиотечная система города Рыбинска	50,00
Муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Ярославский зоопарк"	49,00
Муниципальное учреждение культуры "Любимский историко-краеведческий музей"	48,00
Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Рыбинский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник"	48,00
муниципальное автономное учреждение "Дворец культуры Угличского муниципального района"	47,00
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дом культуры "Гамма"	47,00
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник"	47,00
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа г. Переславля-Залесского	45,00
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Государственный литературно-мемориальный музей-заповедник Н.А. Некрасова "Карабиха"	44,00
муниципальное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система города Ярославля"	42,00
государственное учреждение культуры Ярославской области "Областная детская библиотека имени И.А. Крылова"	42,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ "ДОМ КУЛЬТУРЫ "КРАСНЫЙ ПЕРЕКОП"	42,00
муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств им. Л.В. Собинова" города Ярославля	42,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств им.Н.Н.Алмазова г.Ярославля"	41,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №4 г.Ярославля"	41,00
муниципальное учреждение культуры Дворец культуры "Вымпел"	41,00
муниципальное учреждение Григорьевский культурно-спортивный центр Заволжского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области	41,00
муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская музыкальная	40,00

Наименование учреждения	Итоговая оценка взаимодействия с получателями
школа"	
государственное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский областной центр творческой реабилитации инвалидов"	38,00
Муниципальное учреждение "Районный Дворец культуры"	38,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №7 г.Ярославля"	37,00
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дворец культуры "Магистраль"	36,00
государственное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский государственный театр юного зрителя имени В.С.Розова"	35,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская школа искусств № 5	35,00
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств"	34,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ "ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ИМЕНИ М.А. БАЛАКИРЕВА ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ"	34,00
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа Угличского муниципального района	34,00
муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №1" города Ярославля	34,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ "ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА" Г.ЛЮБИМА	34,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа № 2	33,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская художественная школа	33,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская художественная школа Угличского муниципального района	32,00
Муниципальное учреждение культуры Дом культуры "Слип"	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Рыбинский драматический театр"	29,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская школа искусств № 6	28,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №6 г.Ярославля"	27,00
муниципальное учреждение культуры "Общественно-культурный центр"	26,00
Муниципальное автономное учреждение Ростовского муниципального района "Районный центр культуры и народного творчества"	25,00

Наименование учреждения	Итоговая оценка взаимодействия с получателями
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ ДЕТСКАЯ ХУДОЖЕСТВЕННАЯ ШКОЛА Г. ПЕРЕСЛАВЛЯ-ЗАЛЕССКОГО	24,00
Муниципальное учреждение культуры "Некоузская центральная библиотека им. А.В.Сухова-Кобылина"	24,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "РОСТОВСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	18,00
Государственное автономное учреждение Ярославской области "Дворец молодежи"	18,00
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дом культуры "Строитель"	18,00
Муниципальное учреждение "Центр культуры и туризма "Романов - Борисоглебск"	17,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа № 7	17,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №10 г.Ярославля"	15,00
Муниципальное учреждение "Социально- культурный центр" Слободского сельского поселения	14,00
государственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Ярославской области "Учебно-методический и информационный центр работников культуры и искусства Ярославской области"	14,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №3 г.Ярославля"	13,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств № 5 г. Ярославля"	6,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа №3	0,00
Государственное учреждение культуры Ярославской области "Киновидеоцентр"	0,00
государственное учреждение культуры Ярославской области "Областная юношеская библиотека имени А.А. Суркова"	0,00
Муниципальное учреждение культуры "Музей истории города Ярославля"	0,00
муниципальное учреждение культуры "Рыбинский театр кукол"	0,00
муниципальное учреждение Коленовский сельский Дом культуры сельского поселения Петровское Ярославской области	0,00
муниципальное учреждение культуры "Культурно-досуговый комплекс "Переборы"	0,00
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный Ростово-Ярославский архитектурно-художественный музей-заповедник"	0,00
муниципальное учреждение культуры Мышкинского муниципального района "Этнографический музей кацкарей"	0,00

В рамках оценки качества работы учреждений культуры проанализирована информация, опубликованная на Официальном сайте размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях. На момент подведения итогов 160 учреждений не отобразили данные об исполнении государственного (муниципального) задания, что существенно повлияло на итоговую оценку качества.

Сводная таблица оценки качества работы учреждений культуры приведена в табл. 3.3.

Таблица 3.3

Наименование учреждения	Итоговая оценка качества работы
Муниципальное Учреждение культуры "Пригородный культурно-досуговый центр"	100,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа	100,00
государственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Ярославской области "Учебно-методический и информационный центр работников культуры и искусства Ярославской области"	100,00
Муниципальное учреждение культуры Дом культуры "Слип"	100,00
муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская музыкальная школа"	100,00
государственное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский государственный театр кукол"	99,70
Муниципальное учреждение культуры "Некоузская центральная библиотека им. А.В.Сухова-Кобылина"	97,30
Муниципальное учреждение культуры "Культурно досуговый центр" Благовещенского сельского поселения	96,50
Муниципальное учреждение культуры "Некоузский историко-краеведческий музей"	94,60
муниципальное учреждение Коленовский сельский Дом культуры сельского поселения Петровское Ярославской области	93,40
муниципальное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система" Тутаевского муниципального района	87,10
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Некоузская детская музыкальная школа"	82,50
Муниципальное учреждение культуры "Централизованная система детских библиотек города Ярославля"	81,30
муниципальное учреждение "Районный центр культуры и досуга"	76,55
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ "КОНЦЕРТНО-ЗРЕЛИЩНЫЙ ЦЕНТР"	70,00

Наименование учреждения	Итоговая оценка качества работы
муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей Некрасовская детская музыкальная школа	70,00
Муниципальное учреждение культуры "Библиотечное обслуживание населения" Благовещенского сельского поселения	69,65
муниципальное учреждение культуры Мышкинского муниципального района "Этнографический музей кацкарей"	65,00
Муниципальное учреждение "Районный Дворец культуры"	65,00
муниципальное учреждение культуры Дворец культуры "Волжский"	65,00
муниципальное учреждение Мышкинского муниципального района "Межпоселенческий Дом культуры"	64,30
Муниципальное Учреждение "Пригородное библиотечное объединение"	63,95
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ "ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ "НЕФТЯНИК"	58,45
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская школа искусств № 6	53,60
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дом культуры "Гамма"	50,70
муниципальное учреждение культуры "Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского муниципального района"	45,75
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская художественная школа	35,00
муниципальное казенное учреждение "Леснополянский культурно-спортивный центр" городского поселения Лесная Поляна Ярославского муниципального района Ярославской области	30,00
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств г.Ростова	30,00
Муниципальное учреждение "Центр культуры и туризма "Романов - Борисоглебск"	30,00
муниципальное учреждение культуры "Ярославский городской джазовый центр"	30,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ "ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА" Г. ЛЮБИМА	30,00
муниципальное бюджетное учреждение культуры "Некрасовский районный краеведческий музей"	30,00
муниципальное учреждение Григорьевский культурно-спортивный центр Заволжского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области	30,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА" ГАВРИЛОВ-ЯМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Городское библиотечное объединение"	30,00

Наименование учреждения	Итоговая оценка качества работы
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Пошехонская централизованная библиотечная система"	30,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "РОСТОВСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА"	30,00
муниципальное автономное учреждение "Дворец культуры Угличского муниципального района"	30,00
муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система Угличского муниципального района"	30,00
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Брейтовского сельского поселения Ярославской области "Сельский клуб"	30,00
муниципальное учреждение культуры "Борисоглебский районный культурно-досуговый центр"	30,00
Муниципальное Учреждение культуры "Нагорьевский культурно-досуговый центр"	30,00
муниципальное учреждение Туношенский культурно-спортивный центр Туношенского сельского поселения Ярославского муниципального района	30,00
муниципальное учреждение Ширинский культурно-спортивный центр Курбского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области	30,00
Муниципальное учреждение культуры Брейтовский районный культурно-досуговый центр	30,00
Муниципальное учреждение - Социально-культурный центр Головинского сельского поселения	30,00
муниципальное учреждение культуры Рыбинского муниципального района Ярославской области "Методический центр библиотечного обслуживания и культурно-досуговой работы"	30,00
муниципальное учреждение культуры "Общественно-культурный центр"	30,00
Муниципальное учреждение - Социально-культурный центр Улейминского сельского поселения	30,00
муниципальное учреждение культуры "Ермаковский центр досуга"	30,00
муниципальное учреждение культуры "Рыбинский театр кукол"	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Массовые зрелища"	30,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа № 1 имени П.И. Чайковского	30,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа № 7	30,00
Муниципальное Учреждение культуры "Библиотечная система Нагорьевского сельского поселения"	30,00
муниципальное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр" Вареговского сельского поселения Ярославской области	30,00
муниципальное учреждение Дубковский культурно-	30,00



Наименование учреждения	Итоговая оценка качества работы
спортивный центр Карабихского сельского поселения Ярославского муниципального района	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области "Даниловская художественная галерея"	30,00
Муниципальное учреждение культуры Большесельского муниципального района Ярославской области "Большесельская центральная библиотека"	30,00
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа Большесельского муниципального района Ярославской области	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Большесельский историко-художественный музей"	30,00
Муниципальное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области "Районный культурно-досуговый центр"	30,00
муниципальное учреждение культуры Дворец культуры "Вымпел"	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Рыбинский драматический театр"	30,00
муниципальное учреждение культуры "Шашковский центр досуга"	30,00
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа г. Переславля- Залесского	30,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №3 г.Ярославля"	30,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Любимский историко- краеведческий музей"	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Центральный Дом культуры п. Отрадный"	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Любимский районный Дом культуры"	30,00
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Угличский государственный историко- архитектурный и художественный музей"	30,00
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области Историко-краеведческий музей имени Полуэкта Константиновича Шарапова	30,00
муниципальное бюджетное учреждение культуры "Культурно- досуговый центр сельского поселения Бурмакино"	30,00
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дом культуры "Строитель"	30,00
Государственное автономное учреждение Ярославской области "Дворец молодежи"	30,00

Наименование учреждения	Итоговая оценка качества работы
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа Угличского муниципального района	30,00
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник"	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Дом культуры"	30,00
Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославская государственная филармония"	30,00
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский художественный музей"	30,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ "ДОМ КУЛЬТУРЫ "КРАСНЫЙ ПЕРЕКОП"	30,00
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дворец культуры "Магистраль"	30,00
Муниципальное автономное учреждение Ростовского муниципального района "Районный центр культуры и народного творчества"	30,00
муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств им. Л.В. Собинова" города Ярославля	30,00
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дом культуры "Энергетик"	30,00
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Государственный литературно-мемориальный музей-заповедник Н.А. Некрасова "Карабиха"	30,00
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дворец культуры имени А.М.Добрынина"	30,00
государственное учреждение культуры Ярославской области "Переславль - Залесский государственный историко - архитектурный и художественный музей-заповедник"	30,00
государственное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский государственный театр юного зрителя имени В.С.Розова"	30,00
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дворец культуры "Судостроитель"	30,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская художественная школа Угличского муниципального района	30,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ "ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ИМЕНИ М.А. БАЛАКИРЕВА ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ"	30,00
муниципальное учреждение культуры "Арефинский культурно-досуговый комплекс"	30,00
муниципальное учреждение культуры "Покровский центр досуга"	30,00

Наименование учреждения	Итоговая оценка качества работы
Муниципальное учреждение культуры "Митинский культурно-досуговый центр"	30,00
Муниципальное учреждение культуры сельского поселения "Великосельский культурно-досуговый центр"	30,00
муниципальное учреждение культуры "Дюдьковский центр досуга"	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Шопшинский культурно-досуговый центр"	30,00
Муниципальное учреждение Поречский сельский Дом культуры сельского поселения Поречье-Рыбное Ярославской области	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Рязанцевское объединение библиотек"	30,00
Муниципальное бюджетное учреждение "Семибратовский сельский дом культуры" сельского поселения Семибратово	30,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств г.Пошехонье	30,00
муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств N1" города Ярославля	30,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР" ПОШЕХОНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА	30,00
Муниципальное учреждение "Культурно-досуговый центр"	30,00
муниципальное учреждение профессиональный художественный коллектив Ростовский муниципальный духовой оркестр	30,00
муниципальное учреждение культуры "Судверфский культурно-досуговый комплекс"	30,00
Муниципальное учреждение Социально- культурный центр Ильинского сельского поселения	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Центральная библиотека" Ярославского муниципального района	30,00
Муниципальное учреждение "Социально- культурный центр" Слободского сельского поселения	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Муниципальный духовой оркестр"	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Центр сохранения и развития культуры" Пошехонского муниципального района	30,00
Муниципальное казенное учреждение Кузнечихинский культурно-спортивный центр Кузнечихинского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области	30,00
Муниципальное учреждение культуры "Музей леса и краеведения" Первомайского муниципального района	30,00
муниципальное учреждение культуры "Первомайская межпоселенческая централизованная библиотечная система"	29,70
Муниципальное учреждение культуры " Кукобойская централизованная клубная система"	29,70

Наименование учреждения	Итоговая оценка качества работы
Муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Ярославский зоопарк"	29,70
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская хоровая школа "Канцона" г.Ярославля"	29,70
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №7 г.Ярославля"	29,40
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ "КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР ИМЕНИ В.В. ТЕРЕШКОВОЙ"	29,40
Муниципальное учреждение культуры "Пречистенская централизованная клубная система"	29,40
муниципальное учреждение культуры "Глебовский центр досуга"	29,40
Муниципальное учреждение культуры " Семеновская централизованная клубная система"	29,40
муниципальное автономное учреждение города Ярославля "Дом культуры "Радий"	29,10
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КОЗСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ КЛУБНАЯ СИСТЕМА"	28,80
Муниципальное учреждение культуры "Первомайский межпоселенческий Дом культуры" Первомайского муниципального района	28,80
муниципальное учреждение культуры "Сретенский культурно-досуговый комплекс"	28,50
муниципальное учреждение культуры "Николо-Кормский центр досуга"	28,20
Муниципальное учреждение культуры Некоузский культурно-досуговый центр	27,30
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №10 г.Ярославля"	26,70
муниципальное учреждение культуры "Тихменевский центр досуга"	25,80
Муниципальное учреждение культуры Брейтовская районная централизованная библиотечная система	24,60
муниципальное учреждение культуры "Культурно-досуговый центр" Большесельского сельского поселения Ярославской области	24,60
Муниципальное учреждение "Театр Ростова Великого городского поселения Ростов"	24,30
муниципальное учреждение культуры "Каменниковский центр досуга"	23,70
муниципальное учреждение культуры "Октябрьский культурно-досуговый комплекс"	22,20
Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Рыбинский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник"	22,20
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ	21,90

Наименование учреждения	Итоговая оценка качества работы
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА П.ПРЕЧИСТОЕ	
Муниципальное учреждение культуры Любимская централизованная библиотечная система	20,70
муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская школа искусств Даниловского муниципального района	20,70
Муниципальное учреждение культуры "Рязанцевский культурно - досуговый центр"	18,60
муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гаврилов-Ямская межпоселенческая центральная районная библиотека-музей"	18,00
муниципальное учреждение культуры "Песоченский культурно-досуговый комплекс"	17,70
Муниципальное учреждение культуры "Даниловская централизованная библиотечная система Даниловского муниципального района"	17,10
муниципальное учреждение культуры "Назаровский культурно-досуговый комплекс"	16,80
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Некрасовская детская художественная школа имени Ивана Михайловича Асташкина	15,90
муниципальное учреждение культуры "Волковский культурно-досуговый комплекс"	14,70
муниципальное бюджетное учреждение культуры "Борисоглебская районная центральная библиотека"	13,50
Муниципальное учреждение культуры "Дом культуры Большесельского района" Большесельского муниципального района Ярославской области	3,60
государственное учреждение культуры Ярославской области "Дирекция по реставрации и реконструкции"	0,00
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Государственный Ростово-Ярославский архитектурно-художественный музей-заповедник"	0,00
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Российский государственный академический театр драмы имени Федора Волкова"	0,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа №3	0,00
Муниципальное учреждение культуры Централизованная библиотечная система города Рыбинска	0,00
государственное учреждение культуры Ярославской области "Общежитие учреждений культуры Ярославской области"	0,00
Государственное учреждение культуры Ярославской области "Областной Дом народного творчества"	0,00
государственное учреждение культуры Ярославской области "Областная детская библиотека имени И.А. Крылова"	0,00
государственное учреждение культуры Ярославской области "Ярославская областная специальная библиотека для незрячих"	0,00

Наименование учреждения	Итоговая оценка качества работы
и слабовидящих"	
государственное учреждение культуры Ярославской области "Ярославский областной центр творческой реабилитации инвалидов"	0,00
государственное учреждение культуры Ярославской области "Областная юношеская библиотека имени А.А. Суркова"	0,00
Государственное учреждение культуры Ярославской области "Киноvideоцентр"	0,00
муниципальное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система города Ярославля"	0,00
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области "Ярославская областная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова"	0,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств № 5 г. Ярославля"	0,00
Муниципальное учреждение культуры "Музей истории города Ярославля"	0,00
муниципальное учреждение культуры "Культурно-досуговый комплекс "Переборы"	0,00
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств"	0,00
Муниципальное бюджетное учреждение Районный Дом культуры Некрасовского муниципального района	0,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская школа искусств № 5	0,00
муниципальное учреждение Шурскольский сельский Дом культуры сельского поселения Ишня Ярославской области	0,00
муниципальное учреждение Ишненский сельский дом культуры сельского поселения Ишня Ярославской области	0,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа № 2	0,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств им. Е.М.Стомпелева г. Ярославля"	0,00
муниципальное учреждение Марковский сельский Дом культуры сельского поселения Ишня Ярославской области	0,00
Районное муниципальное бюджетное учреждение культуры "Некрасовская центральная библиотека"	0,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств с. Брейтово	0,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №8 г.Ярославля".	0,00
Муниципальное учреждение культуры Переславского муниципального района "Центральная районная библиотека"	0,00
Муниципальное учреждение Петровский районный Дом культуры им. А.К. Руденко сельского поселения Петровское Ярославской области	0,00
Муниципальное бюджетное учреждение Волжского сельского поселения Рыбинского муниципального района Ярославской	0,00

Наименование учреждения	Итоговая оценка качества работы
области "Волжский культурно-досуговый комплекс"	
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №6 г.Ярославля"	0,00
Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр "Плещей"	0,00
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ ДЕТСКАЯ ХУДОЖЕСТВЕННАЯ ШКОЛА Г. ПЕРЕСЛАВЛЯ-ЗАЛЕССКОГО	0,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств №4 г.Ярославля"	0,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детская школа искусств им.Н.Н.Алмазова г.Ярославля"	0,00
Муниципальное учреждение "Центр досуга "Цветочный" города Углич	0,00

Итоговые результаты независимой оценки качества работы организаций культуры Ярославской области приведены в табл. 3.4.

Таблица 3.4

Наименование учреждения	Итоговая оценка
государственное учреждение культуры Ярославской области «Ярославский государственный театр кукол»	88,41
муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа»	88,00
Муниципальное учреждение культуры Дом культуры «Слип»	80,50
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа	78,40
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ «КОНЦЕРТНО-ЗРЕЛИЩНЫЙ ЦЕНТР»	76,00
муниципальное учреждение культуры Мышкинского муниципального района «Этнографический музей кацкарей»	74,63
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская школа искусств № 6	74,12
Муниципальное учреждение «Районный Дворец культуры»	74,01
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская хоровая школа «Канцона» г.Ярославля»	73,13
Муниципальное учреждение культуры «Некоузская центральная библиотека им. А.В.Сухова-Кобылина»	72,69
муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дворец культуры «Магистраль»	72,36
муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дом культуры «Гамма»	71,99
муниципальное учреждение культуры Дворец культуры	71,97

Наименование учреждения	Итоговая оценка
«Вымпел»	
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская художественная школа	71,96
муниципальное учреждение «Районный центр культуры и досуга»	71,40
Муниципальное учреждение культуры «Централизованная система детских библиотек города Ярославля»	71,39
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ «КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР ИМЕНИ В.В. ТЕРЕШКОВОЙ»	70,74
муниципальное учреждение культуры Дворец культуры «Волжский»	70,01
Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Ярославская государственная филармония»	69,84
Муниципальное учреждение культуры «Рыбинский драматический театр»	69,81
муниципальное учреждение Коленовский сельский Дом культуры сельского поселения Петровское Ярославской области	69,79
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств г.Ростова	69,39
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ «ДОМ КУЛЬТУРЫ «КРАСНЫЙ ПЕРЕКОП»	69,30
муниципальное учреждение культуры «Общественно-культурный центр»	69,06
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа № 1 имени П.И. Чайковского	69,00
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Ярославский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	68,55
муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Гутаевского муниципального района	68,17
Муниципальное учреждение «Центр культуры и туризма «Романов – Борисоглебск»	67,53
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств №3 г.Ярославля»	67,53
Муниципальное учреждение культуры « Кукобойская централизованная клубная система»	67,43
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «КОЗСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ КЛУБНАЯ СИСТЕМА»	67,20
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Ярославский художественный музей»	67,20
муниципальное автономное учреждение «Дворец культуры Угличского муниципального района»	66,65
Муниципальное учреждение культуры «Любимский историко-	66,48



Наименование учреждения	Итоговая оценка
краеведческий музей»	
Муниципальное учреждение культуры «Муниципальный духовой оркестр»	66,35
муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств им. Л.В. Собинова» города Ярославля	66,12
муниципальное учреждение Григорьевский культурно-спортивный центр Заволжского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области	66,05
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа № 7	65,97
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Угличский государственный историко-архитектурный и художественный музей»	65,94
муниципальное учреждение культуры «Тихменевский центр досуга»	65,85
муниципальное учреждение культуры «Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского муниципального района»	65,80
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская художественная школа Угличского муниципального района	65,58
Муниципальное учреждение «Социально- культурный центр» Слободского сельского поселения	65,40
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа Угличского муниципального района	65,10
Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Рыбинский государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник»	64,35
Муниципальное учреждение культуры Централизованная библиотечная система города Рыбинска	64,16
муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дворец культуры имени А.М.Добрынина»	64,11
Муниципальное учреждение культуры «Культурно досуговый центр» Благовещенского сельского поселения	64,03
государственное учреждение культуры Ярославской области «Ярославский областной центр творческой реабилитации инвалидов»	64,02
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ «ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ «НЕФТЯНИК»	63,93
Муниципальное учреждение культуры «Пречистенская централизованная клубная система»	63,75
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ	63,54
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа № 2	63,51
Муниципальное автономное учреждение Ростовского муниципального района «Районный центр культуры и	63,45

Наименование учреждения	Итоговая оценка
народного творчества»	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области «Даниловская художественная галерея»	63,42
муниципальное учреждение культуры «Рыбинский театр кукол»	63,18
Муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Ярославский зоопарк»	62,88
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств»	62,72
муниципальное учреждение Ширинский культурно-спортивный центр Курбского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области	62,30
муниципальное учреждение Дубковский культурно-спортивный центр Карабихского сельского поселения Ярославского муниципального района	61,90
Муниципальное казенное учреждение Кузнечихинский культурно-спортивный центр Кузнечихинского сельского поселения Ярославского муниципального района Ярославской области	61,90
муниципальное учреждение культуры «Первомайская межпоселенческая централизованная библиотечная система»	61,85
Муниципальное учреждение культуры «Большесельский историко-художественный музей»	61,62
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств №4 г.Ярославля»	61,47
муниципальное учреждение Туношенский культурно-спортивный центр Туношенского сельского поселения Ярославского муниципального района	61,20
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ЦЕНТР НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА» ГАВРИЛОВ-ЯМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА	61,14
государственное учреждение культуры Ярославской области «Переславль – Залесский государственный историко – архитектурный и художественный музей-заповедник»	61,14
государственное учреждение культуры Ярославской области «Областная детская библиотека имени И.А. Крылова»	60,93
государственное учреждение культуры Ярославской области «Ярославская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих»	60,85
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Угличского муниципального района»	60,78
Муниципальное учреждение культуры «Семеновская централизованная клубная система»	60,75
Муниципальное учреждение культуры «Шопшинский культурно-досуговый центр»	60,70
Муниципальное учреждение культуры Некоузский культурно-досуговый центр	60,65
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ	60,60

Наименование учреждения	Итоговая оценка
«РОСТОВСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА»	
Муниципальное учреждение культуры Брейтовская районная централизованная библиотечная система	60,45
Муниципальное учреждение культуры «Музей леса и краеведения» Первомайского муниципального района	60,30
муниципальное учреждение Ишненский сельский дом культуры сельского поселения Ишня Ярославской области	60,00
Муниципальное учреждение культуры «Некоузский историко-краеведческий музей»	59,77
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Некоузская детская музыкальная школа»	59,57
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская школа искусств № 5	59,55
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа Большесельского муниципального района Ярославской области	59,40
Муниципальное учреждение культуры «Центральная библиотека» Ярославского муниципального района	59,10
Муниципальное учреждение культуры «Центральный Дом культуры п. Отрадный»	59,10
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Ярославская областная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова»	59,07
муниципальное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Ярославля»	59,04
муниципальное учреждение Шурскольский сельский Дом культуры сельского поселения Ишня Ярославской области	58,80
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств № 5 г. Ярославля»	58,74
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Гаврилов-Ямская межпоселенческая центральная районная библиотека-музей»	58,56
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа №3	58,50
Муниципальное учреждение – Социально-культурный центр Улейминского сельского поселения	58,42
муниципальное казенное учреждение «Леснополянский культурно-спортивный центр» городского поселения Лесная Поляна Ярославского муниципального района Ярославской области	58,20
Муниципальное учреждение Социально- культурный центр Ильинского сельского поселения	57,90
Районное муниципальное бюджетное учреждение культуры «Некрасовская центральная библиотека»	57,89
Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры»	57,77
муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Большесельского сельского поселения Ярославской области	57,69
<b>МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ</b>	<b>57,68</b>

Наименование учреждения	Итоговая оценка
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА П.ПРЕЧИСТОЕ	
государственное учреждение культуры Ярославской области «Ярославский государственный театр юного зрителя имени В.С.Розова»	57,63
Муниципальное учреждение культуры «Библиотечное обслуживание населения» Благовещенского сельского поселения	57,61
Муниципальное учреждение Поречский сельский Дом культуры сельского поселения Поречье-Рыбное Ярославской области	57,30
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области Историко-краеведческий музей имени Полуэкта Константиновича Шарапова	57,30
Муниципальное учреждение культуры Брейтовский районный культурно-досуговый центр	56,70
Муниципальное учреждение культуры «Центр сохранения и развития культуры» Пошехонского муниципального района	56,70
Муниципальное учреждение культуры «Музей истории города Ярославля»	56,40
Муниципальное учреждение культуры «Первомайский межпоселенческий Дом культуры» Первомайского муниципального района	56,40
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств №8 г.Ярославля».	56,15
Муниципальное учреждение – Социально-культурный центр Головинского сельского поселения	55,50
Муниципальное бюджетное учреждение «Семибратовский сельский дом культуры» сельского поселения Семибратово	55,50
Муниципальное учреждение культуры Большесельского муниципального района Ярославской области «Большесельская центральная библиотека»	55,50
Государственное учреждение культуры Ярославской области «Областной Дом народного творчества»	55,50
Муниципальное учреждение культуры «Митинский культурно-досуговый центр»	55,14
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств №10 г.Ярославля»	55,13
Муниципальное учреждение культуры «Городское библиотечное объединение»	54,54
Муниципальное учреждение «Театр Ростова Великого городского поселения Ростов»	54,08
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств с. Брейтово	54,00
государственное учреждение культуры Ярославской области «Областная юношеская библиотека имени А.А. Суркова»	53,72
муниципальное учреждение культуры «Арефинский культурно-досуговый комплекс»	53,70
муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый	53,28

Наименование учреждения	Итоговая оценка
комплекс «Переборы»	
Муниципальное учреждение культуры сельского поселения «Великосельский культурно-досуговый центр»	52,32
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Брейтовского сельского поселения Ярославской области «Сельский клуб»	51,90
Муниципальное учреждение Петровский районный Дом культуры им. А.К. Руденко сельского поселения Петровское Ярославской области	48,48
муниципальное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» Вареговского сельского поселения Ярославской области	47,50
Государственное учреждение культуры Ярославской области «Киноvideоцентр»	46,98
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Российский государственный академический театр драмы имени Федора Волкова»	45,75
Муниципальное учреждение «Культурно-досуговый центр»	44,28
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ «ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА» Г. ЛЮБИМА	42,60
муниципальное учреждение культуры «Ярославский городской джазовый центр»	42,30
Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный Ростово-Ярославский архитектурно-художественный музей-заповедник»	36,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств им.Н.Н.Алмазова г.Ярославля»	32,97
государственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования Ярославской области «Учебно-методический и информационный центр работников культуры и искусства Ярославской области»	27,10
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств г.Посехонье	25,50
Муниципальное Учреждение культуры «Пригородный культурно-досуговый центр»	25,00
муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей Некрасовская детская музыкальная школа	17,50
муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дом культуры «Радий»	16,28
муниципальное учреждение Мышкинского муниципального района «Межпоселенческий Дом культуры»	16,08
Муниципальное Учреждение «Пригородное библиотечное объединение»	15,99
Муниципальное учреждение культуры «Массовые зрелища»	15,90
муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дом культуры «Энергетик»	15,30
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская музыкальная школа г. Переславля-	14,25

Наименование учреждения	Итоговая оценка
Залесского	
государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Государственный литературно-мемориальный музей-заповедник Н.А. Некрасова «Карабиха»»	14,10
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств №7 г.Ярославля»	12,90
муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств №1» города Ярославля	12,60
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ИМЕНИ М.А. БАЛАКИРЕВА ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ»	12,60
Муниципальное учреждение культуры Переславского муниципального района «Центральная районная библиотека»	12,00
Муниципальное бюджетное учреждение Волжского сельского поселения Рыбинского муниципального района Ярославской области «Волжский культурно-досуговый комплекс»	12,00
муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дом культуры «Строитель»	10,20
Государственное автономное учреждение Ярославской области «Дворец молодежи»	10,20
муниципальное учреждение культуры «Ермаковский центр досуга»	7,50
муниципальное учреждение профессиональный художественный коллектив Ростовский муниципальный духовой оркестр	7,50
Муниципальное учреждение культуры «Рязанцевское объединение библиотек»	7,50
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР» ПОШЕХОНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА	7,50
муниципальное учреждение культуры «Дюдьковский центр досуга»	7,50
муниципальное учреждение культуры «Шашковский центр досуга»	7,50
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Некрасовский районный краеведческий музей»	7,50
Муниципальное учреждение культуры «Любимский районный Дом культуры»	7,50
Муниципальное Учреждение культуры «Нагорьевский культурно-досуговый центр»	7,50
муниципальное автономное учреждение города Ярославля «Дворец культуры «Судостроитель»	7,50
Муниципальное учреждение культуры Даниловского муниципального района Ярославской области «Районный культурно-досуговый центр»	7,50
муниципальное учреждение культуры «Покровский центр досуга»	7,50
муниципальное учреждение культуры «Судоверфский	7,50

Наименование учреждения	Итоговая оценка
культурно-досуговый комплекс»	
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр сельского поселения Бурмакино»	7,50
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Пошехонская централизованная библиотечная система»	7,50
Муниципальное Учреждение культуры «Библиотечная система Нагорьевского сельского поселения»	7,50
муниципальное учреждение культуры Рыбинского муниципального района Ярославской области «Методический центр библиотечного обслуживания и культурно-досуговой работы»	7,50
муниципальное учреждение культуры «Борисоглебский районный культурно-досуговый центр»	7,50
муниципальное учреждение культуры «Глебовский центр досуга»	7,35
муниципальное учреждение культуры «Сретенский культурно-досуговый комплекс»	7,13
муниципальное учреждение культуры «Николо-Кормский центр досуга»	7,05
муниципальное учреждение культуры «Каменниковский центр досуга»	5,93
муниципальное учреждение культуры «Октябрьский культурно-досуговый комплекс»	5,55
Муниципальное учреждение культуры Любимская централизованная библиотечная система	5,18
муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей детская школа искусств Даниловского муниципального района	5,18
Муниципальное учреждение культуры «Рязанцевский культурно – досуговый центр»	4,65
муниципальное учреждение культуры «Песоченский культурно-досуговый комплекс»	4,43
Муниципальное учреждение культуры «Даниловская централизованная библиотечная система Даниловского муниципального района»	4,28
муниципальное учреждение культуры «Назаровский культурно-досуговый комплекс»	4,20
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств №6 г.Ярославля»	4,05
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Некрасовская детская художественная школа имени Ивана Михайловича Асташкина	3,98
муниципальное учреждение культуры «Волковский культурно-досуговый комплекс»	3,68
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ ДЕТСКАЯ ХУДОЖЕСТВЕННАЯ ШКОЛА Г. ПЕРЕСЛАВЛЯ-ЗАЛЕССКОГО	3,60
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Борисоглебская районная центральная библиотека»	3,38

Наименование учреждения	Итоговая оценка
Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры Большесельского района» Большесельского муниципального района Ярославской области	0,90
муниципальное учреждение Марковский сельский Дом культуры сельского поселения Ишня Ярославской области	0,00
государственное учреждение культуры Ярославской области «Общежитие учреждений культуры Ярославской области»	0,00
Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Плещей»	0,00
Муниципальное бюджетное учреждение Районный Дом культуры Некрасовского муниципального района	0,00
Муниципальное учреждение «Центр досуга «Цветочный» города Углич	0,00
МУ «Отрадновский социально-культурный центр»	0,00
муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств им. Е.М.Стомпелева г.Ярославля»	0,00
государственное учреждение культуры Ярославской области «Дирекция по реставрации и реконструкции»	0,00



#### **4. Анализ использования каналов сбора информации**

В ходе оказания услуг по пилотному внедрению системы независимой оценки качества работы учреждений культуры Ярославской области были использованы следующие каналы сбора информации (в рамках оценки удовлетворенности):

##### **4.1. Интернет-канал**

Предполагает сбор оценок удовлетворенности получателей услуг учреждений отрасли культуры непосредственно через Систему путем заполнения в сети Интернет специализированных форм опроса (анкет).

По итогам пилотного внедрения Системы в Ярославской области количество оценок, полученных в рамках использования данного канала – 2309. Количество оценок, полученных с помощью установки виджета на официальный сайт учреждения – 548 (детализированные результаты приведены в Приложении А).

Эксперимент показал, что данный способ сбора информации низкокзатратен, но количество оценок крайне невысоко. В целом, за месяц фиксируется 10-15 достоверных оценок на учреждение (при наличии виджета – 20-25). Отмечены случаи, когда количество оценок в неделю превышает 100, но внутренние системы контроля обнаруживают недобросовестные приемы голосования (автоматизированные средства накрутки голосов) и исключают данные оценки из рейтинга.

##### **4.2. Электронная почта**

Предполагает сбор оценок путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения оператором «Горячей линии».

Данный канал сбора информации признан неэффективным в силу отсутствия к нему интереса получателей услуг.

##### **4.3. Телефонная связь.**

Канал предполагает сбор оценок качества работы организаций культуры оператором «Горячей линии» непосредственного у обратившегося потребителя услуг. В связи с отсутствием интереса получателей услуг был

использован альтернативный канал сбора информации – телефонный опрос. Для этого была проведена предварительная работа по сбору клиентских телефонных номеров. Важно отметить, что возможность предоставления номеров есть в школах искусств, детских музыкальных школах и библиотеках, меньше возможностей в культурно-досуговых учреждениях, формализовать телефонную базу посетителей театров и музеев практически невозможно.

Опыт телефонного опроса посетителей учреждений культуры в Ярославской области показал, что только 40% опрошенных согласились ответить на вопросы, около 20% отказались отвечать на вопросы, у 25% клиентской базы телефон не отвечал или был недоступен, около 15% опрошенных утверждают, что не посещают учреждения культуры. Количество оценок, полученных с помощью данного канала – 1180 (детализированные результаты приведены в Приложении А).

Отличие данного канала от традиционного социологического исследования состоит в том, что для получения репрезентативных результатов необходимо учитывать требование адресности опроса, что достаточно сложно реализовать для всех типов учреждений культуры, о чем сказано выше. Традиционный способ телефонного опроса по базе личных номеров жителей региона является достаточно длительным и затратным, поскольку в среднем только каждый 9 житель является получателем услуг учреждений культуры.

Таким образом, данный канал сбора оценок относительно эффективен только в том случае, если осуществлена предварительная работа по сбору базы получателей услуг организаций культуры, и предполагает достаточно значительные финансовые затраты.

В качестве альтернативных каналов сбора информации в ходе пилотного внедрения Системы выступили полевое социологическое исследование и установка терминалов в учреждениях культуры.

#### 4.4 Установка терминалов в учреждениях культуры

Терминал представляет собой устройство, позволяющее оценить учреждение в месте его нахождения, что позволяет решить проблемы с мотивацией получателей услуг к оценке. Анализ мотивации пользователей услуг показал, что очень немногие готовы потратить время на оценку качества услуг (это, как правило, либо очень позитивные оценки, либо очень негативные оценки). Выполнение критерия адресности является одним из преимуществ данного канала. При этом стоимость получения оценок существенно ниже стоимости работы квалифицированных социологов (при условии использования терминала в течение 1 года).

Количество оценок, полученных с помощью использования терминалов – 545 (детализированные результаты приведены в Приложении).

Опыт использования терминалов показал, что стабильность работы аппаратуры и активность пользователей по выставлению оценок зависит от настроенности администрации учреждения.

#### 4.5. Личный опрос (социологическое исследование).

Отличие проведения интервью на выходе из учреждения культуры от обычного интервью связано со спецификой активности посетителей учреждений культуры: наибольшая активность наблюдается в вечернее время (театры, музеи, филармонии), активность других учреждений разнесена по времени (библиотеки, школы искусств, культурно-досуговые учреждения). В связи с этим при проведении опроса требуется дополнительная координация специалистов, а также выборочный контроль полученных результатов.

Данный канал сбора информации также отвечает критерию адресности, позволяет получить достоверные результаты, однако отличается трудоемкостью, высокой стоимостью и ограниченностью во времени. Количество оценок, полученных в ходе интервью – 500 (детализированные результаты приведены в Приложении).

Анализ каналов сбора оценок удовлетворенности показал, что использование методов социологии (телефонный опрос с использованием базы получателей, интервью) являются наиболее эффективными, однако

трудоемкость и крайне высокая стоимость этих методов не позволяют проводить масштабных и длительных исследований. Интернет-канал (Система), виджет и терминалы, установленные в учреждениях культуры, позволяют проводить оценку длительное время, получить достаточно большое количество достоверных анкет получателей услуг с наименьшими затратами. Однако для повышения достоверности полученных оценок целесообразно использование сочетания всех каналов сбора информации.

## **Заключение**

В ходе пилотного внедрения Системы для учреждений, расположенных на территории Ярославской области была произведена независимая оценка качества 189 учреждений. В рамках апробации была произведена настройка Системы для организаций культуры, расположенных на территории Ярославской области, проведено обучение сотрудников учреждений и отраслевых подразделений исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления в сфере культуры, организован доступ к Системе.

Апробация автоматизированной информационной системы независимой оценки качества работы организаций отрасли культуры позволила проанализировать эффективность каналов сбора информации об удовлетворенности населением качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, собрать количественно выраженные данные о качестве работы организаций культуры, расположенных на территории Ярославской области.

Пилотное внедрение показало, что автоматизированная информационная система независимой оценки качества работы организаций культуры отвечает целям ее создания: повышение качества работы организаций отрасли культуры; повышение удовлетворенности населения работой организаций отрасли культуры, создание условий для мотивации сотрудников учреждений на предоставление качественных государственных (муниципальных услуг) и готова к внедрению на территориях субъектов Российской Федерации.

## Приложение А

### Детализация данных опроса получателей услуг

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
МУК "Рыбинский драматический театр"	304	4,8	0		0		30	4,8	12	4,8	346	4,8
ГАУК ЯО "Ярославская государственная филармония"	5	1,6	37	4,2	208	4,5	30	5	51	4,8	331	4,5
ГУК ЯО "Областная детская библиотека им. И.А. Крылова"	3											
ГАУК ЯО "ЦЕНТР ИМЕНИ В.В. ТЕРЕШКОВОЙ"	3	1	2	4,2	263	4,5	40	4,4	0		308	4,4
ГАУК ЯО "КОНЦЕРТНО-ЗРЕЛИЩНЫЙ ЦЕНТР"	107	4,6	23	2,7	129	4,3	30	3,9	11	4,2	300	4,2
МАУ ДК им.	0		6	3,4	261	3,8	0		23	4,7	290	3,9

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
А.М.Добрынина												
МАУ "Ярославский зоопарк"	0		0		87	4	40	4,5	155	4,8	282	4,5
ГУК ЯО "Ярославский государственный театр кукол"	106	4,5	54	4,5	53	4,5	30	4,8	0		243	4,5
ГУК ЯО "Областная юношеская библиотека им. А.А. Суркова"	1	5	27	4,2	176	4,5	0		1	5	205	4,5
МАУ "ДК УМР"	15	2,9	0		117	4,4	0		40	4,7	172	4,4
МБОУДОД ДМШ	19	2,9	149	5	0		0		0		168	4,7
МУК ЦБС города Ярославля	129	4,4	0		0		0		38	4,8	167	4,5
ГАУК ЯО "Областная библиотека имени Н.А. Некрасова"	3	3,2	8	4	150	4,1	0		5	4,9	166	4,1
ГУК ЯО "Центр творческой реабилитации инвалидов"	5	5	101	4,9	0		0		40	4,9	146	4,9
МАУ ДК "Магистраль"	130	5	1	5	0		0		3	4,6	134	5
Ярославский	11	1,9	14	4,6	20	4,3	30	4,8	23	4,7	98	4,3

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
художественный музей												
РМБУК НЦБ	55	4,9	0		0		0		40	4,7	95	4,8
Театр им. Федора Волкова	2	3,1	0		0		30	4,9	53	4,8	85	4,8
МБУК "Гаврилов-Ямская МЦРБ"	41	4,4	0		0		0		42	4,7	83	4,5
МУК ДК "Вымпел"	74	4,9	0		0		0		7	4,8	81	4,9
МОУ ДОД ДМШ № 2	80	4,9	0		0		0		0		80	4,9
МОУДОД ДМШ № 1	46	4,1	1	3,6	0		0		30	4,9	77	4,4
МУК "Музей кацкарей"	71	4,9	0		0		0		0		71	4,9
Культурно-досуговый центр (КДЦ)	62	4,5	0		0		0		0		62	4,5
МАОУДОД ДШИ им. Л.В. Собинова г. Ярославля	10	3,9	0		31	4,3	0		21	4,7	62	4,4
МУК ЦБС г. Рыбинска	47	4,7	0		0		0		14	4,7	61	4,7
Рыбинский музей-заповедник	1	4	2	4,5	0		30	4,8	23	4,8	56	4,8
ГУК ЯО "Переславский"	5	1,9	10	4,8	0		30	4,3	10	4,8	55	4,2



Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
музей - заповедник"												
МОУ ДОД "ДШИ"	16	5	0		0		0		39	4,7	55	4,8
МАУ ДК "Гамма"	17	4,1	0		20	4,2	0		17	4,8	54	4,4
ГУК ЯО ТЮЗ	1	1	5	3,7	0		30	4,5	17	4,7	53	4,4
МОУ ДОД ДШИ г.Ростова	24	4,3	27	4,7	0		0		0		51	4,5
МУК МИГ	6	4,4	0		0		30	4,7	15	4,8	51	4,7
МБОУ ДОД ДШИ	6	4,2	6	4,6	0		0		35	4,8	47	4,7
МУ "РДК"	30	4,2	0		0		0		17	4,6	47	4,3
Ярославский музей-заповедник	3	4	1	3,7	0		30	4,5	13	4,7	47	4,5
МОУ ДОД ДМШ	42	4,5	4	4,4	0		0		0		46	4,5
МОУ ДОД ДМШ УМР	46	4,4	0		0		0		0		46	4,4
МУК "Рыбинский театр кукол"	1	5	10	4,6	0		30	4,9	4	5	45	4,8
Государственный музей-заповедник "Ростовский кремль"	1	3,4	0		0		30	4,6	12	4,8	43	4,6
МУК "Опочининская межпоселенческая библиотека Мышкинского	43	4,5	0		0		0		0		43	4,5

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
МР"												
МАУ ДК "КРАСНЫЙ ПЕРЕКОП"	19	4,3	3	5	0		0		21	4,9	43	4,6
МОУДОД ДШИ № 5 г. Ярославля	24	4,8	3	4,9	0		0		14	4,9	41	4,8
МУК "БИХМ"	10	4,2	0		0		30	4,6	0		40	4,5
МОУ ДОД ДМШ №3	39	4,9	0		0		0		0		39	4,9
МБУ ЦНТ	39	4,5	0		0		0		0		39	4,5
МУК Брейтовская районная ЦБС	34	4,5	0		0		0		0		34	4,5
МУК "ОКЦ"	0		21	4,8	0		0		13	4,8	34	4,8
МУК ДК "Слип"	31	4,2	0		0		0		0		31	4,2
МУК ЦСДБ г. Ярославля	21	3,1	4	4,8	0		0		6	4,8	31	3,7
МАУ ДК "Судостроитель"	0		0		0		0		29	4,4	29	4,4
МОУ ДОД ДШИ № 6	15	4,6	0		0		0		13	4,9	28	4,7
Некоузская ДМШ	7	4,1	0		0		0		20	4,7	27	4,5
МАУ ДК "НЕФТЯНИК"	7	3,4	0		0		0		20	4,7	27	4,3
МБУК "ЦБС УМР"	26	4,4	0		0		0		0		26	4,4
МУК "Муниципальный духовой оркестр"	25	4,9	0		0		0		0		25	4,9

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
МОУДОД ДХШ "Канцона" г. Ярославля	3	4,2	10	4,7	0		0		12	4,9	25	4,7
МОУ ДОД ДШИ № 5	4	3,1	0		0		0		21	4,8	25	4,5
МУ Коленовский СДК сельского поселения Петровское Ярославской области	23	3,9	0		0		0		0		23	3,9
МАОУДОД ДШИ №1 г.Ярославля	0		0		0		0		21	4,7	21	4,7
МУК "ЦБС" ТМР	21	3,9	0		0		0		0		21	3,9
МУК "КДЦ"	20	4,3	0		0		0		0		20	4,3
МУК "ДК"	19	4,2	0		0		0		0		19	4,2
МОУДОД ДШИ №10 г.Ярославля	4	3,9	0		0		0		15	4,7	19	4,5
МОУДОД ДШИ №4 г.Ярославля	17	4,6	0		0		0		2	4,9	19	4,6
МУК КДК "Переборы"	13	4,4	1	4,7	0		0		5	4,6	19	4,4
МУ "РЦКиД"	19	4,4	0		0		0		0		19	4,4
МОУДОД ДШИ №7 г.Ярославля	0		0		0		0		18	4,8	18	4,8
МУК ДК "Волжский"	17	4,5	1	4,9	0		0		0		18	4,5
ГУК ЯО	6	4,2	0		0		0		11	4,9	17	4,7

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
"Ярославская областная специальная библиотека"												
МАУ ДК "Строитель"	0		0		0		0		17	4,6	17	4,6
МУК "Ярославский городской джазовый центр"	2	2,9	0		0		0		15	4,9	17	4,6
МОУДОД ДШИ №3 г.Ярославля	1	4,6	0		0		0		15	4,9	16	4,8
Некоузская центральная библиотека (Некоузская ЦБ)	16	3,7	0		0		0		0		16	3,7
МОУДОД ДШИ ИМ. М.А. БАЛАКИРЕВА Г. ЯРОСЛАВЛЯ	0		0		0		0		15	4,8	15	4,8
Даниловская художественная галерея	15	4,7	0		0		0		0		15	4,7
МУК "Шопшинский КДЦ"	15	4,4	0		0		0		0		15	4,4
МОУ ДОД ДМШ	0		0		0		0		14	4,8	14	4,8
МОУ ДОД ДМШ	2	3,3	0		0		0		10	4,9	12	4,7

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
№ 7												
Некоузский музей	12	3	0		0		0		0		12	3
МОУ ДОД ДХШ	11	4,9	0		0		0		0		11	4,9
МУК "ГБО"	5	3,9	0		0		0		6	4,8	11	4,4
"Угличский музей"	7	3,7	1	5	0		0		3	4,8	11	4,1
МОУ ДОД ДХШ УМР	10	4,4	0		0		0		0		10	4,4
МУ "ЦКиТ "Романов - Борисоглебск"	10	4,8	0		0		0		0		10	4,8
МУК "КДЦ"	9	3,3	0		0		0		0		9	3,3
Музей имени П.К.Шарапова	1	4,3	7	4,1	0		0		0		8	4,2
МУК "Тихменевский ЦД"	8	5	0		0		0		0		8	5
МУК ПМР "ЦРБ"	1	1	0		0		0		7	4,7	8	4,3
МУ Григорьевский КСЦ ЗСП ЯМР ЯО	8	4,3	0		0		0		0		8	4,3
МУК "БОН"	7	3,4	0		0		0		0		7	3,4
МУ - СКЦ УСП	7	4,2	0		0		0		0		7	4,2
МУК "Митинский КДЦ"	7	4	0		0		0		0		7	4
МУК "ЛИКМ"	6	4,3	0		0		0		0		6	4,3
МУК	6	4,1	0		0		0		0		6	4,1

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
Брейтовский районный КДЦ												
МУ Дубковский КСЦ ЯМР	6	4,5	0		0		0		0		6	4,5
МУ "КДЦ"	6	3,1	0		0		0		0		6	3,1
МАУ РМР "Районный центр культуры и народного творчества"	6	4,4	0		0		0		0		6	4,4
ГУК ЯО "Областной Дом народного творчества"	3	3,7	1	4,6	0		0		1	4,8	5	4,1
МУ ПРДК им. А.К. Руденко сельского поселения Петровское Ярославской области	5	4	0		0		0		0		5	4
ГАУ ЯО "Дворец молодежи"	0		0		0		0		5	4,8	5	4,8
МУ "Театр Ростова Великого"	4	4	0		0		0		0		4	4
МУК "БЦБ"	4	4	0		0		0		0		4	4
МОУ ДОД ДМШ	2	4	2	4,7	0		0		0		4	4,3

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
МУ Туношенский КСЦ ЯМР	4	4,5	0		0		0		0		4	4,5
МУК "Сельский клуб"	4	3,7	0		0		0		0		4	3,7
МКУ "Леснополянский КСЦ" ЯМР ЯО	4	4,2	0		0		0		0		4	4,2
МБУ "Семибратовский СДК"	4	4	0		0		0		0		4	4
МУ Поречский СДК сельского поселения Поречье-Рыбное Ярославской области	4	4,2	0		0		0		0		4	4,2
МОУДОД ДШИ №8 г.Ярославля	3	4	0		0		0		0		3	4
МОУДОД ДШИ им. Н.Н.Алмазова	3	2,2	0		0		0		0		3	2,2
МУК "Первомайская МЦБС"	3	4,5	0		0		0		0		3	4,5
МУК "КДЦ"	3	3,3	0		0		0		0		3	3,3
МУ Ширинский КСЦ	3	4,6	0		0		0		0		3	4,6
МУК "РОСТОВСКАЯ"	1	3,4	2	4,2	0		0		0		3	3,9

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
МЦБ"												
МУ "ВКДЦ"	3	3,7	0		0		0		0		3	3,7
МКУ Кузнецихинский КСЦ	3	4,5	0		0		0		0		3	4,5
МУК "Арефинский КДК"	2	3,9	0		0		0		0		2	3,9
МУ СКЦ Ильинского сельского поселения	2	4,2	0		0		0		0		2	4,2
МУ "СКЦ" Слободского сельского поселения	2	4,7	0		0		0		0		2	4,7
МУК "Музей леса и краеведения" ПМР	2	4,4	0		0		0		0		2	4,4
МОУ ДМШ П.ПРЕЧИСТОЕ	2	4,4	0		0		0		0		2	4,4
МУК "Семеновская ЦКС"	2	4,5	0		0		0		0		2	4,5
МУК "КОЗСКАЯ ЦКС"	2	4	0		0		0		0		2	4
МОУ ДОД "ДМШ" Г.	2	2,5	0		0		0		0		2	2,5



Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
ЛЮБИМА												
МБУК НРКМ	0		0		0		0		2	5	2	5
Детская школа искусств с. Брейтово	0		2	4,5	0		0		0		2	4,5
МУ Ишненский СДК сельского поселения Ишня Ярославской области	2	5	0		0		0		0		2	5
МОУ ДОД ДШИ г. Пошехонье	2	1,5	0		0		0		0		2	1,5
МУК "ЦДК п. Отрадный"	1	4,3	0		0		0		0		1	4,3
МУК "Центральная библиотека" ЯМР	1	4,3	0		0		0		0		1	4,3
МУК "Кукобойская ЦКС"	1	5	0		0		0		0		1	5
МУК "Пречистенская ЦКС"	1	4,7	0		0		0		0		1	4,7
МУК Первомайский МДК	1	4,1	0		0		0		0		1	4,1
МУ Шурскольский	1	4,9	0		0		0		0		1	4,9

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
СДК сельского поселения Ишня Ярославской области												
МУ - СКЦ ГСП	1	4	0		0		0		0		1	4
МОУ ДОД Некрасовская ДХШ им. И. М. Асташкина	1	5	0		0		0		0		1	5
МУ ММР "Межпоселенческий Дом культуры"	1	4,4	0		0		0		0		1	4,4
МУК "Центр сохранения и развития культуры"	1	4,1	0		0		0		0		1	4,1
МБУ "Волжский культурно-досуговый комплекс"	1	1	0		0		0		0		1	1
МАУ ДК "Энергетик"	0		0		0		0		1	4,9	1	4,9
ГУК ЯО "Киноvideоцентр"	0		0		0		0		0		0	
ГАУК ЯО "Музей-заповедник Н.А.	0		0		0		0		0		0	

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
Некрасова "Карабиха"												
ГОУ ДПО ЯО "Учебно-методический и информационный центр"	0		0		0		0		0		0	
ГУК ЯО "Общежитие учреждений культуры Ярославской области"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Каменниковский ЦД"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Николо-Кормский ЦД"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Песоченский КДК"	0		0		0		0		0		0	
МУК "ЛРДК"	0		0		0		0		0		0	
МБУК "КДЦ СП Бурмакино"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Покровский ЦД"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Судоверфский"	0		0		0		0		0		0	

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
КДК"												
МУ "Отрадный СКЦ"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Дюдьковский ЦД"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Назаровский КДК"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Глебовский ЦД"	0		0		0		0		0		0	
МУК "РКДЦ"	0		0		0		0		0		0	
МУК "РОБ"	0		0		0		0		0		0	
МОУДОД ДШИ №6 г.Ярославля	0		0		0		0		0		0	
МУК "Даниловская ЦБС"	0		0		0		0		0		0	
МУК Любимская ЦБС	0		0		0		0		0		0	
МБУК "Пошехонская ЦБС"	0		0		0		0		0		0	
МБУК "Борисоглебская РЦБ"	0		0		0		0		0		0	
МУ Марковский	0		0		0		0		0		0	

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
СДК сельского поселения Ишня Ярославской области												
МУК "Нагорьевский КДЦ"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Библиотечная система Нагорьевского сельского поселения"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Борисоглебский РКДЦ"	0		0		0		0		0		0	
МУК "ДК Большесельского района"	0		0		0		0		0		0	
МОУДОД ДШИ им. Е.М.Стомпелева г.Ярославля	0		0		0		0		0		0	
МБОУ ДОД ДШИ	0		0		0		0		0		0	
МУК "Пригородный КДЦ"	0		0		0		0		0		0	

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
МУ "ЦД Цветочный"	0		0		0		0		0		0	
МУ "ПБО"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Массовые зрелища"	0		0		0		0		0		0	
МУК РМР ЯО "Методический центр"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Шашковский ЦД"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Ермаковский ЦД"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Волковский КДК"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Октябрьский КДК"	0		0		0		0		0		0	
МУК "Сретенский КДК"	0		0		0		0		0		0	
МБУ РДК НМР	0		0		0		0		0		0	
МУК РКДЦ	0		0		0		0		0		0	
МБОУ ДОД Некрасовская ДМШ	0		0		0		0		0		0	

Наименование учреждения	Портал		Виджет		Терминал		Личный опрос		Телефон		Итого	
	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл	Количество оценок	Балл
МОУ ДОД ДХШ	0		0		0		0		0		0	
МУК КДЦ "Плещей"	0		0		0		0		0		0	
МУК "УЧРЕЖДЕНИЕ МКДЦ"	0		0		0		0		0		0	
ГУК ЯО "Дирекция по реставрации и реконструкции"	0		0		0		0		0		0	
Ростовский муниципальный духовой оркестр	0		0		0		0		0		0	
МАУ ДК "Радий"	0		0		0		0		0		0	
Итого	2309		548		1808		500		1180		6345	