



**Управление культуры  
администрации  
муниципального  
образования  
город Краснодар**

## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

о качестве условий оказания услуг  
муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального  
образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного» в  
соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки  
качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении  
которых проводится независимая оценка

г. Краснодар, 2019

Аналитический отчет  
о качестве условий оказания услуг  
муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального  
образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного» в  
соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки  
качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении  
которых проводится независимая оценка

г. Краснодар

20 августа 2019г.

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного» (далее – организация культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар, именуемый в дальнейшем «Муниципальный заказчик», в лице начальника управления Лукинской Ирины Владимировны, действующего на основании Положения, во исполнение муниципального контракта от 11.07.2019г. № 17 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, находящимися в ведении управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар, в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году, в соответствии с Программой исследования, согласованной с начальником управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар и Председателем общественного Совета по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город Краснодар согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка

расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее, соответственно – Правила, Порядок).

1. Общие исходные сведения об организации:

- **Наименование организации:** муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного»
- **Юридический адрес организации:** г. Краснодар, пос. Белозерный, 25
- **Адрес электронной почты:** sdk-pb@mail.ru
- **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** <https://sdk-pb.kulturu.ru/>
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 14.07.2019 по 17.08.2019 гг.
- **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 15.08.2019 г.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 22.07.2019 г.
- **Численность респондентов в организации культуры:**

№ п/п	Населенный пункт/городской округ	Наименование организации культуры	Объем выборочной совокупности респондентов
1	Муниципальное образование город Краснодар	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного»	41

### **Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

**1.1.** По показателю, характеризующему соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами, итоговое значение (с учетом значимости показателя 30%) – 28,5 балла, в том числе:

- соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации – 9,00 балла;

- соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 10,00 балла.

**1.2.** По показателю, характеризующему обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона,
- электронной почты,
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

итоговое значение (с учетом значимости показателя 30%) – 30,00 балла.

**1.3.** По показателю, характеризующему численность получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), итоговое значение (с учетом значимости показателя 40%) – 35,1.

В отношении полноты и доступности информации о деятельности организации, размещенной на стендах, опрошен 41 респондент. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах организации – 39 чел., что составляет 95,1% от числа респондентов.

В отношении полноты и доступности информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», опрошен 41 респондент. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» - 33 чел., что составляет 80,5 % от числа респондентов.

**Общий балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» составил 93,6 балла  
(при максимальном значении показателя – 100,00 балла)**

Детализация общего балла организации культуры по Критерию 1 приведена в Приложении № 1 к отчету.

### Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		93,6
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней	фактическое значение показателя	95
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	28,5
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	фактическое значение показателя	100
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	30,0
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	фактическое значение показателя	87,8
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	35,1

### Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

**2.1.** По показателям, характеризующим обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,
- наличие и понятность навигации внутри
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организации;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

итоговое значение (с учетом значимости показателя 50%) – 50,00 балла.

**2.2.** По показателям, характеризующим удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией, проведено социологическое исследование среди 41 респондента, из которых 31 получатель услуг удовлетворен комфортностью предоставления услуг организацией, что составляет 75,61 % от числа опрошенных. С учетом коэффициента значимости 50% это составляет – 37,8 балла.

**Общий балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг», составил 87,8 балла (при максимальном значении показателя – 100 балла)**

Детализация общего балла организации культуры по Критерию 2 приведена в Приложении № 2 к отчету.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		87,8
	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	фактическое значение показателя	100
		Коэффициент значимости	0,5
		Значение с учетом коэффициента значимости	50
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	фактическое значение показателя	75,61
		Коэффициент значимости	0,5
Значение с учетом коэффициента значимости		37,80	

### **Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»**

**3.1.** По показателям, характеризующим оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, итоговое значение (с учетом значимости показателя 30%) – 0 балла (при максимальном значении показателя – 100 балла).

В организации отсутствуют все выше указанные показатели, характеризующие оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

**3.2.** По показателям, характеризующим обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

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

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (с учетом значимости показателя 40%) – 24,00 балла.

В организации отсутствуют показатели, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**3.3.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, проведено социологическое исследование среди 3 (трех) респондентов (лиц, старше 18 лет или их законных представителей, имеющих установленную группу инвалидности), из которых 2 (два) получателя услуг, удовлетворены доступностью предоставления услуг организацией для инвалидов, что составляет – 67 % от числа опрошенных.

Итоговое значение показателя с учетом его значимости 30% – 30,00 балла.

**Общий балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов», составил – 44,00 балла (при максимальном значении 100,00 балла)**

Детализация общего балла организации культуры по Критерию 3 приведена в Приложении № 3 к отчету.

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		44,0
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	фактическое значение показателя	0
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	0
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	фактическое значение показателя	60
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	24
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	фактическое значение показателя	67
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	20,0

#### **Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

**4.1.** По показателям, характеризующим долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию проведено социологическое исследование среди 41 респондента, из которых 34 получателя услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, что составляет 82,9 % от числа опрошенных.

Итоговое значение показателя с учетом его значимости 40% – 33,16 балла.

**4.2.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, проведено социологическое исследование среди 41 респондентов, из которых 39 получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, что составляет 95,1 % от числа опрошенных.

Итоговое значение показателя учетом его значимости 40% составляет 38,04 балла.

**4.3.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по

электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) проведено социологическое исследование среди 41 респондентов, из которых 25 – использовали дистанционные формы взаимодействия с организацией и удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, что составляет 61 % от общего числа респондентов.

Итоговое значение показателя с учетом его значимости 20% – 12,20 балла.

**Общий балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации», составил – 83,4 балла  
(при максимальном значении 100,00 балла)**

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		83,40
	4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	фактическое значение показателя	82,9
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	33,16
	4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	фактическое значение показателя	95,1
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	38,04
	4.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	фактическое значение показателя	61
		Коэффициент значимости	0,2
		Значение с учетом коэффициента значимости	12,20

**Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

**5.1.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, готовых рекомендовать организацию для получения услуги проведено социологическое исследование среди 41 респондента, из которых 39 получателей услуг готовы рекомендовать организацию для получения услуги, что составляет 95,1 % респондентов.

Итоговое значение показателя учетом его значимости 30%, составляет 28,53 балла.

**5.2.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации, проведено социологическое исследование среди 41 респондента, из которых 39 получателей услуг удовлетворены графиком работы организации, что составляет 95,1%

респондентов. Итоговое значение показателя учетом его значимости 20% составляет 19,02 балла.

**5.3.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в организации, проведено социологическое исследование среди 41 респондентов, из которых 39 получателей услуг в целом удовлетворены условиями оказания услуг организацией, что составляет 95,1 % респондентов.

Итоговое значение показателя учетом его значимости 50% составляет 47,55 балла.

**Общий балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил – 95,1 балла (при максимальном значении 100,00 балла)**

#### Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		95,10	
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	95,1
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	28,53
	5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	95,1
		Коэффициент значимости	0,2
		Значение с учетом коэффициента значимости	19,02
	5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	95,1
		Коэффициент значимости	0,5
		Значение с учетом коэффициента значимости	47,55

**Рекомендации членов внешних экспертных комиссий** по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
2. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов.

**Рекомендации респондентов** по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Увеличить количество мероприятий.

**Интегральное значение по совокупности общих критериев**, с учетом значимости муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного» составило 80,8 балла. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Таблице 1.

Таблица № 1

наименование организации/структурного подразделения		МБУК СДК п. Белозерный
Показатель оценки качества условий по организации (максимально -100 баллов), расчет в соответствии с формулой 6		80,8
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	93,6
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней	28,5
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	30,0
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	35,1
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	87,8
	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	50
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	37,80
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	44,0
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	0
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	24
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	20,0
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	83,40
	4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	33,16
	4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	38,04
	4.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	12,20
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	95,10
	5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28,53
	5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,02
	5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	47,55

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в общественный Совет по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город Краснодар для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

**Директор СКЦПОА**

**Е.С. Квасова**