

Приложение  
к сводному аналитическому отчёту  
о независимой оценке  
качества условий оказания услуг  
организациями культуры  
Гулькевичского района  
Краснодарского края

Директору  
МБУК КДЦ "Лукоморье"  
В.И. Беляеву



# НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА  
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-  
досуговый центр «Лукоморье» Гулькевичского городского  
поселения Гулькевичского района**

2023 год  
г. КРАСНОДАР

## Критерии независимой оценки

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка отчета выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании контракта № 64-23/НОК от 20.11.2023г., заключённого между организацией-оператором и Отделом культуры администрации муниципального образования Гулькевичский район. Процедура сбора информации проводилась с 20 ноября по 15 декабря 2023 г. с соблюдением принципа информационной открытости.

Настоящий отчёт является приложением к сводному аналитическому отчёту о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Гулькевичского района Краснодарского края.

Независимая оценка качества (далее НОК) проводилась по пяти общим критериям оценки качества Минтруда РФ (табл. 1):

Таблица 1

№ п/п	Критерий
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры
2.	Комфортность условий предоставления услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации
5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с нормативной базой и подробно изложена в сводном аналитическом отчёте о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Гулькевичского района Краснодарского края.

## Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей

---

Специалисты организации-оператора оценивали соответствие размещённой на стендах в помещении(ях) организации информации требованиям нормативно-правовых актов, а также комфортность предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов с формированием фотоотчётов и заполнением анкеты оператора.

В процессе процедуры сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры был проведен опрос получателей услуг в форме анонимного интернет-анкетирования. Минимальный объём выборочной совокупности установлен в соответствии с распоряжением Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

Общее число получателей услуг МБУК КДЦ "Лукоморье" за год, предшествовавший году проведения НОК, составило 151584 человек(а), минимальное число респондентов 500 человек, в анкетировании получателей услуг приняло участие 645 человек(а), что составляет 0,43 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов МБУК КДЦ "Лукоморье" составляет 36,1 лет, 66 % прошедших анкетирование женщины, 34 % - мужчины.

Сбор показателей открытости и доступности информации об организации культуры осуществлялся, в том числе, посредством изучения специалистами организации-оператора информации, размещённой на официальном сайте МБУК КДЦ "Лукоморье" по адресу [lukomor-kdc.gulkult.ru](http://lukomor-kdc.gulkult.ru).

По итогам сбора и обобщения информации итоговый интегральный показатель независимой оценки для МБУК КДЦ "Лукоморье" составляет 98,46 балла(ов) и соответствует 2 месту в рейтинге из 20 организаций культуры, принявших участие в процедуре НОК.

В таблице 2 представлены количественные результаты независимой оценки в разрезе показателей и критериев с указанием коэффициентов значимости, средних значений по муниципалитету, рейтингов организации по каждому критерию внутри муниципалитета.

Таблица 2

**Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

<b>Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ</b>						
<b>№</b>	<b>Показатели оценки качества</b>	<b>Количество</b>	<b>Фактический балл</b>	<b>Средний балл по муниципалитету</b>	<b>Макс. балл</b>	<b>Значимость</b>
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».					
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	9 ед. инф. из 9	100	92,9	100	30 %
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	12 ед. инф. из 12				
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	3 спос.	90	93,5	100	30 %
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		99	99,25	100	40 %

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	594 респ. из 595				
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	574 респ. из 580				
<b>ИТОГО по критерию 1</b>		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		<b>9 из 20</b>	<b>96,6</b>	<b>95,62</b>	<b>100</b>	
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</b>						
<b>№</b>	<b>Показатели оценки качества</b>	<b>Количество</b>	<b>Фактический балл</b>	<b>Средний балл по муниципалитету</b>	<b>Макс. балл</b>	<b>Значимость</b>
2.1.	Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	6 усл.	100	100	100	50 %
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	Не применяется для организаций культуры				
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	623 респ. из 645	97	96,6	100	50 %
<b>ИТОГО по критерию 2</b>		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		<b>13-16 из 20</b>	<b>98,5</b>	<b>98,3</b>	<b>100</b>	

<b>Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>						
<b>№</b>	<b>Показатели оценки качества</b>	<b>Количество</b>	<b>Фактический балл</b>	<b>Средний балл по муниципалитету</b>	<b>Макс. балл</b>	<b>Значимость</b>
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	5 усл.	100	64	100	30 %
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.	5 усл.	100	77	100	40 %
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	159 респ. из 166	96	95,1	100	30 %
<b>ИТОГО по критерию 3</b>		<b>Рейтинг по муниципалитету</b>	<b>Фактический балл</b>	<b>Средний балл по муниципалитету</b>	<b>Макс. балл</b>	
		<b>2 из 20</b>	<b>98,8</b>	<b>78,53</b>	<b>100</b>	

<b>Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ</b>						
<b>№</b>	<b>Показатели оценки качества</b>	<b>Количество</b>	<b>Фактический балл</b>	<b>Средний балл по муниципалитету</b>	<b>Макс. балл</b>	<b>Значимость</b>
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	642 респ. из 645	99	98,3	100	40 %
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	643 респ. из 645	100	98,85	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	573 респ. из 575	100	99,4	100	20 %
<b>ИТОГО по критерию 4</b>		<b>Рейтинг по муниципалитету</b>	<b>Фактический балл</b>	<b>Средний балл по муниципалитету</b>	<b>Макс. балл</b>	
		<b>4-5 из 20</b>	<b>99,6</b>	<b>98,74</b>	<b>100</b>	
<b>Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b>						
<b>№</b>	<b>Показатели оценки качества</b>	<b>Количество</b>	<b>Фактический балл</b>	<b>Средний балл по муниципалитету</b>	<b>Макс. балл</b>	<b>Значимость</b>
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	642 респ. из 645	99	98,25	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	634 респ. из 645	98	98,25	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	640 респ. из 645	99	98,4	100	50 %
<b>ИТОГО по критерию 5</b>		<b>Рейтинг по муниципалитету</b>	<b>Фактический балл</b>	<b>Средний балл по муниципалитету</b>	<b>Макс. балл</b>	
		<b>10 из 20</b>	<b>98,8</b>	<b>98,33</b>	<b>100</b>	
<b>ИТОГОВЫЙ интегральный показатель</b>		<b>Рейтинг по муниципалитету</b>	<b>Фактический балл</b>	<b>Средний балл по муниципалитету</b>	<b>Макс. балл</b>	
		<b>2 из 20</b>	<b>98,46</b>	<b>93,91</b>	<b>100</b>	

## **Замечания к качеству условий оказания услуг, выявленные по результатам сбора и обобщения информации**

---

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на официальном сайте организации культуры, показал, что на сайте не размещена (частично не размещена, либо в организации не предусмотрены соответствующие условия) следующая информация (документы) и/или не предусмотрены сервисы:

- раздел "Часто задаваемые вопросы".

Оценка условий доступности предоставляемых услуг для инвалидов показала:

- не реализована возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).



## **Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг**

---

На официальном сайте организации разместить следующую информацию (документы), предусмотреть работающие сервисы:

- раздел "Часто задаваемые вопросы".

Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

### **Предложения получателей услуг по улучшению качества условий оказания услуг в организации:**

- сделать капитальный ремонт здания;
- улучшить материально-техническую базу;
- провести интернет и сделать общедоступным WiFi.