

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

И.о. директора  
МБУК «Дом-музей А.А.Киселева»  
Н.Г. Арсюткиной



# 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 Туапсинского  
городского поселения «Дом-музей А.А.Киселева»**

2024 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 № 09-24/НОК от 04.09.2024г., заключённого между организацией-оператором и Отелом культуры администрации муниципального образования Туапсинский район. Процедура сбора информации проводилась с 05 сентября по 22 октября 2024 г. с очным посещением специалистами организации оператора организации культуры с соблюдением принципа информационной открытости.

Настоящий отчёт является приложением к сводному аналитическому отчёту о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Туапсинского 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 Туапсинского 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 при посещении организаций культуры 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 «Дом-музей А.А.Киселева» за год, предшествовавший году проведения НОК, составило 68300 человек(а), минимальное число респондентов 500 человек, в анкетировании получателей услуг приняло участие 708 человек(а), что составляет 1,04 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов МБУК «Дом-музей А.А.Киселева» составляет 38,9 лет, 51 % прошедших анкетирование женщины, 49 % - 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 «Дом-музей А.А.Киселева» по адресу дом-киселева.рф.

По итогам сбора и обобщения информации итоговый интегральный показатель независимой оценки для МБУК «Дом-музей А.А.Киселева» составляет 99,6 балла(ов) и соответствует 2 месту в рейтинге из 21 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:<br>- на информационных стендах в помещении организации;<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».                                                                                                                                                                                            |                   | 100                     | 96,24                                 | 100               | 30 %              |
| 1.1.1.                                                                         | Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 9 ед. инф. из 9   |                         |                                       |                   |                   |
| 1.1.2.                                                                         | Соответствие информации о деятельности организации, размещённой 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:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 4 спос.           | 100                     | 98,58                                 | 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».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   | 100                     | 99,05                                 | 100               | 40 %              |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                         |                         |                                       |                   |                   |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1.3.1.                                                       | Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 687 респ. из 688                        |                         |                                       |                   |                   |
| 1.3.2.                                                       | Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 663 респ. из 664                        |                         |                                       |                   |                   |
| <b>ИТОГО по критерию 1</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Рейтинг по муниципалитету               | Фактический балл        | Средний балл по муниципалитету        | Макс. балл        |                   |
|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1-6 из 21                               | 100                     | 98,07                                 | 100               |                   |
| <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:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);<br>- санитарное состояние помещений организаций;<br>- 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                     | 98,95                                 | 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).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 705 респ. из 708                        | 100                     | 97,22                                 | 100               | 50 %              |
| <b>ИТОГО по критерию 2</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Рейтинг по муниципалитету               | Фактический балл        | Средний балл по муниципалитету        | Макс. балл        |                   |
|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1-2 из 19                               | 100                     | 98,08                                 | 100               |                   |

| Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                           |                  |                                |            |            |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------|--------------------------------|------------|------------|
| №                                           | Показатели оценки качества                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Количество                | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | Значимость |
| 3.1.                                        | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами);<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5 усл.                    | 100              | 60,96                          | 100        | 30 %       |
| 3.2.                                        | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;<br>- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому. | 6 усл.                    | 100              | 82,86                          | 100        | 40 %       |
| 3.3.                                        | Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 245 респ. из 253          | 97               | 96,15                          | 100        | 30 %       |
| ИТОГО по критерию 3                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл |            |
|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3 из 21                   | 99,1             | 80,28                          | 100        |            |

| Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                           |                  |                                |            |            |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------|--------------------------------|------------|------------|
| №                                                                          | Показатели оценки качества                                                                                                                                                                                                                                            | Количество                | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | Значимость |
| 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). | 704 респ. из 708          | 99               | 98,74                          | 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).                                      | 705 респ. из 708          | 100              | 99                             | 100        | 40 %       |
| 4.3.                                                                       | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                               | 638 респ. из 639          | 100              | 99,43                          | 100        | 20 %       |
| ИТОГО по критерию 4                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                       | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл |            |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5-10 из 19                | 99,6             | 98,98                          | 100        |            |
| Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ                     |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                           |                  |                                |            |            |
| №                                                                          | Показатели оценки качества                                                                                                                                                                                                                                            | Количество                | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | Значимость |
| 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).                                               | 706 респ. из 708          | 100              | 98,85                          | 100        | 30 %       |
| 5.2.                                                                       | Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                           | 703 респ. из 708          | 99               | 98,79                          | 100        | 20 %       |
| 5.3.                                                                       | Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                                                                            | 703 респ. из 708          | 99               | 98,58                          | 100        | 50 %       |
| ИТОГО по критерию 5                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                       | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл |            |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       | 9 из 19                   | 99,3             | 98,7                           | 100        |            |
| ИТОГОВЫЙ интегральный показатель                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                       | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл |            |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2 из 21                   | 99,6             | 94,09                          | 100        |            |

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

---



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

---

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

- проводить выставки;
- улучшить освещение;
- проводить мероприятия для людей старшего поколения;
- расширить выставочное пространство;
- разнообразить мастер-классы;
- проводить больше бесплатных дней для посещения музея.