

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

Директору
МБУК «СДКиС ст.Елизаветинской»
А.В. Круглой



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
муниципального образования город Краснодар «Сельский Дом
культуры и спорта станицы Елизаветинской»**

**2025 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 № 03-25/НОК от 04.07.2025г., заключённого между организацией-оператором и Управлением культуры администрации муниципального образования город Краснодар. Процедура сбора информации проводилась с 4 июля по 15 августа 2025 г. с соблюдением принципа информационной открытости.

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

Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей

Специалисты организации-оператора оценивали соответствие размещённой на стенах 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 «СДКиС ст.Елизаветинской» за год, предшествовавший году проведения НОК, составило 135332 человек(а), минимальное число респондентов 500 человек, в анкетировании получателей услуг принял участие 664 человек(а), что составляет 0,49 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов МБУК «СДКиС ст.Елизаветинской» составляет 34,1 лет, 76 % прошедших анкетирование женщины, 24 % - 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 «СДКиС ст.Елизаветинской» по адресу sdkis.ru.

По итогам сбора и обобщения информации итоговый интегральный показатель независимой оценки для МБУК «СДКиС ст.Елизаветинской» составляет 96,62 балла(ов) и соответствует 2 месту в рейтинге из 8 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 организаций по каждому критерию внутри муниципалитета.

Таблица 2

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стенах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».					
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стенах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	9 ед. инф. из 9	100	91,75	100	30 %
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: - 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).	4 спос.	100	98,75	100	30 %
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		100	99,25	100	40 %

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стенах в помещении организации.	605 респ. из 606				
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	534 респ. из 537				
ИТОГО по критерию 1			Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл
1-2 из 8			100	96,85	100	

Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
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	97,5	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).	652 респ. из 664	98	97,25	100	50 %
ИТОГО по критерию 2			Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл
3-5 из 8			99	97,38	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: - 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.	4 усл.	80	52,5	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; - помочь, 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.	4 усл.	80	75	100	40 %
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	97 респ. из 100	97	96,13	100	30 %
ИТОГО по критерию 3		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
3 из 8			85,1	74,59	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 организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	659 респ. из 664	99	98,25	100	40 %
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	661 респ. из 664	99	99,25	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	473 респ. из 474	100	99,5	100	20 %
ИТОГО по критерию 4			Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл
4 из 8			99,2	98,9	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 организаций) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	662 респ. из 664	100	98,75	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	659 респ. из 664	99	98,75	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организаций (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	663 респ. из 664	100	98,88	100	50 %
ИТОГО по критерию 5			Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл
3 из 8			99,8	98,82	100	
ИТОГОВЫЙ интегральный показатель			Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл
2 из 8			96,62	93,31	100	

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

Оценка условий доступности предоставляемых услуг для инвалидов показала:

- не оборудованы специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;
- не предусмотрено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- не реализована возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):

- оборудование специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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

- увеличить количество кружков для детей и взрослых;
- установить кулеры и банкетки в рекреационных зонах;
- организовать занятия для детей-инвалидов и людей с ограниченными возможностями;
- предоставить скидки на билеты для многодетных семей;
- организовать курсы, лекции и семинары по культуре и искусству;
- проводить мастер-классы по различным видам творчества;
- увеличить количество мероприятий;
- предоставлять пригласительные билеты на концерты семьям, в которых участвуют их дети;
- расширить здание, добавив новый корпус;
- установить душевые кабины;
- увеличить количество туалетов и обеспечить их доступность;
- увеличить количество мест в концертном зале;
- отремонтировать уличную сцену и зрительный зал;
- обеспечить кондиционирование залов, сцен и репетиционных помещений;
- построить раздевалки для детей и подростков, включая отдельные для мальчиков и девочек;
- увеличить размер парковки;
- обеспечить автобус для коллективов;
- добавить комфортабельные помещения для репетиций с зеркалами;
- повесить воздушные полотна для воздушной гимнастики;

- установить подвесные микрофоны;
- привести в порядок туалет на 1 этаже;
- установить аппараты для выдачи бахил;
- обеспечить доступ к билетам через сайт организации.