

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

Директору  
МАУК «Центр кино и досуга  
«Россия»  
И.В. Василюк



# **НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ**

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

**Муниципальное автономное учреждение культуры  
Туапсинского городского поселения «Центр кино и досуга  
«Россия»**

**2022 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 № 30-22/НОК от 22.08.2022г., заключённого между организацией-оператором и Отделом культуры администрации муниципального образования Туапсинский район. Процедура сбора информации проводилась с 22 августа по 03 октября 2022 г. 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 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 МАУК «Центр кино и досуга «Россия» за год, предшествовавший году проведения НОК, составило 46160 человек(а), минимальное число респондентов 450 человек, в анкетировании получателей услуг приняло участие 539 человек(а), что составляет 1,17 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов МАУК «Центр кино и досуга «Россия» составляет 33,5 лет, 50 % прошедших анкетирование женщины, 50 % - мужчины.

Сбор показателей открытости и доступности информации об организации культуры осуществлялся, в том числе, посредством изучения специалистами организации-оператора информации, размещённой на официальном сайте МАУК «Центр кино и досуга «Россия» по адресу [ckdr.kulturatuapse.ru](http://ckdr.kulturatuapse.ru).

По итогам сбора и обобщения информации итоговый интегральный показатель независимой оценки для МАУК «Центр кино и досуга «Россия» составляет 94,78 балла(ов) и соответствует 3 месту в рейтинге из 10 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».                                                                                                                                                                                            |                   | 78                      | 89,5                                  | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 8 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 8 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                     | 99                                    | 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                     | 99,3                                  | 100               | 40 %              |

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                         |                         |                                       |                   |                   |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1.3.1.                                                       | Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 527 респ.<br>из 530                     |                         |                                       |                   |                   |
| 1.3.2.                                                       | Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 515 респ.<br>из 515                     |                         |                                       |                   |                   |
| <b>ИТОГО по критерию 1</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Рейтинг по муниципалитету               | Фактический балл        | Средний балл по муниципалитету        | Макс. балл        |                   |
|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 8 из 10                                 | 93,4                    | 96,27                                 | 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                     | 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).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 530 респ.<br>из 539                     | 98                      | 98,13                                 | 100               | 50 %              |
| <b>ИТОГО по критерию 2</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Рейтинг по муниципалитету               | Фактический балл        | Средний балл по муниципалитету        | Макс. балл        |                   |
|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4-6 из 8                                | 99                      | 97,82                                 | 100               |                   |

| <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:<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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3 усл.                           | 60                      | 50                                    | 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. | 5 усл.                           | 100                     | 62                                    | 100               | 40 %              |
| 3.3.                                               | Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 116 респ. из 133                 | 87                      | 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>3 из 10</b>                   | <b>84,1</b>             | <b>68,33</b>                          | <b>100</b>        |                   |

#### 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). | 527 респ. из 539          | 98               | 99,5                           | 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).                                      | 530 респ. из 539          | 98               | 99,63                          | 100        | 40 %       |
| 4.3.                | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                               | 517 респ. из 518          | 100              | 99,88                          | 100        | 20 %       |
| ИТОГО по критерию 4 |                                                                                                                                                                                                                                                                       | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл |            |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                       | 8 из 8                    | 98,4             | 99,63                          | 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). | 535 респ. из 539          | 99               | 99,5                           | 100        | 30 %       |
| 5.2.                             | Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                             | 531 респ. из 539          | 99               | 98,75                          | 100        | 20 %       |
| 5.3.                             | Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).                                                                              | 535 респ. из 539          | 99               | 99,38                          | 100        | 50 %       |
| ИТОГО по критерию 5              |                                                                                                                                                                                                                         | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл |            |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                         | 7 из 8                    | 99               | 99,29                          | 100        |            |
| ИТОГОВЫЙ интегральный показатель |                                                                                                                                                                                                                         | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл |            |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                         | 3 из 10                   | 94,78            | 89,01                          | 100        |            |

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

---

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на стендах в помещениях организации культуры, показал, что на стендах не размещена (частично не размещена, либо в организации не предусмотрены соответствующие условия) следующая необходимая информация (документы):

- информация о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии).

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:

- структура и содержание официального сайта организации культуры не соответствуют требованиям приказа Минкультуры России от 20.02.2015г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;

- сведения об учредителе(-ях) организации культуры;

- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры;

- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры;

- информация о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии);

- ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии);

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

- информация о проведении НОК: сроки проведения;

- информация о проведении НОК: количественные результаты оценки;

- информация о проведении НОК: планы по устранению недочётов.

Оценка условий доступности предоставляемых услуг для инвалидов показала:

- на прилегающей к организации территории отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов;

- не оборудованы специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

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

## Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

---

### Рекомендации организации-оператора по результатам сбора и обобщения информации.

На стендах в помещениях и/или на территории организации разместить следующую информацию (документы):

- информацию о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии).

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

- привести структуру официального сайта организации в соответствие требованиям приказа Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет», обеспечить удобство навигации и поиска информации на сайте.
- сведения об учредителе(-ях) организации культуры;
- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры;
- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры;
- информацию о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии);
- ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии);
- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информацию о проведении НОК: сроки проведения;
- информацию о проведении НОК: количественные результаты оценки;
- информацию о проведении НОК: планы по устранению недочётов.

Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):

- выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- оборудование специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;
- 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;
- разнообразить ассортимент продукции в буфете;
- заменить кресла в зрительном зале;
- установить уличные урны.