

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



К.Н. Клишков

МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД-КУРОРТ АНАПА

Содержание

Введение.....	4
1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	6
2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования	9
2.1 Выборка исследования.....	9
2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационном ресурсах	11
3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории муниципального образования город-курорт Анапа.....	13
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	13
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг.....	16
Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	18
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	20
Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.....	23
4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования город-курорт Анапа. Рейтинг организаций	25
5. Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	28
6. Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры ..	29
7. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.....	30
Приложение 1. Перечень организаций культуры муниципального образования город-курорт Анапа для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2025 году.....	31
Приложение 2. Анкета получателей услуг	33

Приложение 3. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры	35
Приложение 4. Протоколы по учреждениям, принявшим участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.....	37

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Нормативно-методологической базой разработки технологий по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими деятельность на территории муниципального образования город-курорт Анапа, в целях проведения независимой оценки качества, стали:

- закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 392-ФЗ от 05.12.2017);

- Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»;

- приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 № 2834 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации»;

- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- методические рекомендации по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещенными в сети «Интернет» на официальном сайте Минтруда России в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг / Справочные материалы» по адресу:
<https://rosmintrud.ru/ministry/programms/nsok/files>.

1. Цель, задачи, объект, предмет, этапы сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Основной целью сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город-курорт Анапа является общественный контроль в целях предоставления гражданам информации об условиях предоставления услуг учреждениями культуры муниципального образования город-курорт Анапа, в целях повышения качества их деятельности, в частности:

- повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;
- выявление основных недостатков в работе организаций;
- выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;
- повышение конкурентоспособности организаций.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город-курорт Анапа.

2. Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации культуры;
- на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

3. Сбор, обобщение и анализ информации о наличии на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

5. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

6. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации культуры.

7. Сбор, обобщение и анализ информации об оборудовании помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Сбор, обобщение и анализ информации об обеспечении в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов.

10. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

12. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Сбор, обобщение и анализ информации о готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

14. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы организации культуры.

15. Сбор, обобщение и анализ информации об удовлетворённости условиями оказания услуг в организации культуры.

16. Расчет показателей качества условий оказания услуг, расчет рейтинга организаций культуры.

17. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций культуры, расположенных на территории муниципального образования город-курорт Анапа.

Объект исследования – организации культуры, расположенные на территории муниципального образования город-курорт Анапа в 2025 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город-курорт Анапа в 2025 году на основе общедоступной информации.

Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг являются:

1) анализ официальных сайтов организаций культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационных стендов и иных открытых информационных ресурсов организаций;

2) анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

3) опрос получателей услуг.

Организация и проведение сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения сбора, обобщения и анализа информации, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг;
- на основе технического задания разработана и согласована онлайн-версия анкеты для проведения анкетирования получателей услуг;
- разработаны инструкции проведения анкетирования;
- осуществлен поиск адресов сайтов организаций культуры, в отношении которых необходимо собрать и обобщить информацию о качестве условий оказания услуг.

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ информации о качестве условий оказания услуг.

Сбор информации осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций культуры, расположенных на территории муниципального образования город-курорт Анапа, включенных в Перечень, в возрасте 14 и более лет.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описано в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и предложениями.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг организациями культуры. А именно:

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организаций культуры; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны значения показателей обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры;

3) по значениям показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

2. Инструментарий опроса потребителей услуг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры, и выборка исследования

Инструментарий опроса. Опрос потребителей услуг организаций культуры муниципального образования город-курорт Анапа проведен по анкете (Приложение 2), разработанной в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приложением к приказу Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2.1 Выборка исследования

Выборочная совокупность получателей услуг в организациях культуры муниципального образования город-курорт Анапа, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, составила 10 800 респондентов.

В качестве основного метода получения достоверных данных было использовано онлайн-анкетирование в организациях культуры, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.

Таблица 1.1 Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2025 году

№	Наименование организации	Фактическое количество респондентов ¹	Количество получателей услуг
1	МБУК "Городской театр"	600	2118254
2	МБУК "Центр культуры "Родина"	600	2200168
3	МБУК "Дом культуры "Молодежный"	600	583997

¹ Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

№	Наименование организации	Фактическое количество респондентов ¹	Количество получателей услуг
4	МБУК "Дом культуры "Алексеевский"	600	81420
5	МБУК "Анапская централизованная клубная система"	600	450881
6	МБУК "Дом культуры станицы Благовещенская"	600	49416
7	МБУК "Дом культуры села Варваровка"	600	47350
8	МКУК клуб "Ветеран"	600	21537
9	МБУК "Виноградная централизованная клубная система"	600	103166
10	МБУК "Дом культуры села Витязево"	600	151521
11	МБУК "Гайкодзорская централизованная клубная система"	600	256348
12	МБУК "Гостагаевская централизованная клубная система"	600	278255
13	МБУК "Джигинская централизованная клубная система"	600	82474
14	МБУК "Первомайская централизованная клубная система"	600	263871
15	МБУК "Приморская централизованная клубная система"	600	242668
16	МБУК "Супсехская централизованная клубная система"	600	89539
17	МБУК "Дом культуры села Сукко"	600	16013
18	МБУК "Анапская централизованная библиотечная система"	600	15785
	Всего:	10800	7052663

2.2 Инструментарий анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Для анализа соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры и на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами организаций культуры муниципального образования город-курорт Анапа использован инструментарий, рекомендованный Министерством культуры Российской Федерации (таблица 2).

Таблица 2. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+ *	+ *

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	+
Всего	10 (8 *)	13 (11 *)

Условные обозначения:

+

X

* При отсутствии платных услуг размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$ уменьшается.

3. Значение и анализ исследуемых критериев сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории муниципального образования город-курорт Анапа

Необходимость анализа критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Таблица 2).

Показатель 1.1 представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1 определяется как среднее арифметическое значение индикаторов 1.1.1 и 1.1.2.

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Показатель 1.2 представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг. Индикатор представлен 4 позициями оценивания:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) или раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Значение показателя 1.2 равно значению индикатора 1.2.1.

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 1.3 представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении о организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3 определяется как среднее арифметическое значение индикаторов 1.3.1 и 1.3.2.

Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{1.1} + 0,3 \times \Pi_{1.2} + 0,4 \times \Pi_{1.3})$$

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало МБУК "Анапская централизованная клубная система".

Среднее значение по данному критерию составляет *98,47 балла*.

Полный рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования город-курорт Анапа, представлен в таблице 3.1.

Таблица 3.1 Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 1	Рейтинг
	1.1.	1.2.	1.3.		
Средний балл	95,72	100	99,39	98,47	-
5. МБУК "Анапская централизованная клубная система"	100	100	100	100	1
3. МБУК "Дом культуры "Молодежный"	100	100	99	99,6	2
6. МБУК "Дом культуры станицы Благовещенская"	100	100	99	99,6	
10. МБУК "Дом культуры села Витязево"	100	100	99	99,6	
14. МБУК "Первомайская централизованная клубная система"	100	100	99	99,6	3
2. МБУК "Центр культуры "Родина"	100	100	98	99,2	

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 1	Рейтинг
	1.1.	1.2.	1.3.		
9. МБУК "Виноградная централизованная клубная система"	100	100	98	99,2	
1. МБУК "Городской театр"	96	100	100	98,8	4
4. МБУК "Дом культуры "Алексеевский"	96	100	100	98,8	
7. МБУК "Дом культуры села Варваровка"	96	100	100	98,8	
12. МБУК "Гостагаевская централизованная клубная система"	96	100	100	98,8	
16. МБУК "Супсехская централизованная клубная система"	96	100	100	98,8	
13. МБУК "Джигинская централизованная клубная система"	95	100	100	98,5	5
11. МБУК "Гайкодзорская централизованная клубная система"	96	100	99	98,4	6
15. МБУК "Приморская централизованная клубная система"	96	100	99	98,4	
18. МБУК "Анапская централизованная библиотечная система"	96	100	99	98,4	
8. МКУК клуб "Ветеран"	91	100	100	97,3	7
17. МБУК "Дом культуры села Сукко"	69	100	100	90,7	8

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен следующими показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1 представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор представлен 6 позициями оценивания:

- комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1 равно значению индикатора 2.1.1.

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги.

В сфере культуры показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере культуры используется расчетная величина показателя 2.2, которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3):

$$П_{2.2} = (П_{2.1} + П_{2.3}) / 2$$

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организацией культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 2.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг.

Значение показателя 2.3 равно значению индикатора 2.3.1.

Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$К^2 = (0,3 \times П_{2.1} + 0,4 \times П_{2.2} + 0,3 \times П_{2.3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерий «Комфортность условий предоставления услуг» не установлен**. При расчёте итогового показателя

оценки по организации данного вида критерий 2 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^2 = (K^1 + K^3) / 2$$

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали четыре организации: МБУК "Дом культуры села Варваровка", МКУК клуб "Ветеран", МБУК "Виноградная централизованная клубная система" и МБУК "Дом культуры села Сукко".

Среднее значение по данному критерию составляет *98,92 балла*.

Полный рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования город-курорт Анапа представлен в таблице 3.2.

Таблица 3.2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Показатели		Итого по крит. 2	Рейтинг
	2.1.	2.3.		
Средний балл	100	97,83	98,92	-
7. МБУК "Дом культуры села Варваровка"	100	100	100	1
8. МКУК клуб "Ветеран"	100	100	100	
9. МБУК "Виноградная централизованная клубная система"	100	100	100	
17. МБУК "Дом культуры села Сукко"	100	100	100	
3. МБУК "Дом культуры "Молодежный"	100	99	99,5	2
4. МБУК "Дом культуры "Алексеевский"	100	99	99,5	
6. МБУК "Дом культуры станицы Благовещенская"	100	99	99,5	
11. МБУК "Гайкодзорская централизованная клубная система"	100	99	99,5	
12. МБУК "Гостагаевская централизованная клубная система"	100	99	99,5	
5. МБУК "Анапская централизованная клубная система"	100	98	99	3
10. МБУК "Дом культуры села Витязево"	100	98	99	
13. МБУК "Джигинская централизованная клубная система"	100	98	99	
14. МБУК "Первомайская централизованная клубная система"	100	98	99	
16. МБУК "Супсехская централизованная клубная система"	100	98	99	
2. МБУК "Центр культуры "Родина"	100	96	98	4
15. МБУК "Приморская централизованная клубная система"	100	96	98	
18. МБУК "Анапская централизованная библиотечная система"	100	96	98	
1. МБУК "Городской театр"	100	88	94	5

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Показатель 3.1 представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов. Индикатор представлен 5 позициями оценивания:

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Значение показателя 3.1 равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. Обеспечение в организации сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Показатель 3.2 представлен 1 индикатором:

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Индикатор представлен 6 позициями оценивания:

- 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 услуги в дистанционном режиме или на дому.

Значение показателя 3.2 равно значению индикатора 3.2.1.

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Показатель 3.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3 равно значению индикатора 3.3.1.

Значение критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^3 = (0,3 \times P_{3.1} + 0,4 \times P_{3.2} + 0,3 \times P_{3.3})$$

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», наибольший результат *99,4 балла* набрало МБУК "Городской театр". Второе место заняли две организации: МБУК "Центр культуры "Родина" и МБУК "Дом культуры села Витязево", набравшие по *98,5 балла*. Третьего места достигло МБУК "Первомайская централизованная клубная система" (*94 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *81,62 балла*.

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования город-курорт Анапа, представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 3	Рейтинг
	3.1.	3.2.	3.3.		
Средний балл	65,56	82,22	96,89	81,62	-
1. МБУК "Городской театр"	100	100	98	99,4	1
2. МБУК "Центр культуры "Родина"	100	100	95	98,5	2
10. МБУК "Дом культуры села Витязево"	100	100	95	98,5	
14. МБУК "Первомайская централизованная клубная система"	80	100	100	94	3
3. МБУК "Дом культуры "Молодежный"	80	100	99	93,7	4
9. МБУК "Виноградная централизованная клубная система"	100	80	95	90,5	5
15. МБУК "Приморская централизованная клубная система"	60	100	95	86,5	6
18. МБУК "Анапская централизованная библиотечная система"	60	100	94	86,2	7
6. МБУК "Дом культуры станицы Благовещенская"	60	80	100	80	8
7. МБУК "Дом культуры села Варваровка"	60	80	100	80	
13. МБУК "Джигинская централизованная клубная система"	60	80	99	79,7	9
11. МБУК "Гайкодзорская централизованная клубная система"	60	80	98	79,4	10
17. МБУК "Дом культуры села Сукко"	80	60	100	78	11
5. МБУК "Анапская централизованная клубная система"	80	60	94	76,2	12
4. МБУК "Дом культуры "Алексеевский"	40	80	98	73,4	13
16. МБУК "Супсехская централизованная клубная система"	40	60	94	64,2	14
8. МКУК клуб "Ветеран"	0	80	95	60,5	15
12. МБУК "Гостагаевская централизованная клубная система"	20	40	95	50,5	16

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.1 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Значение показателя 4.1 равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.2 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2 равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 4.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3 равно значению индикатора 4.3.1.

Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^4 = (0,4 \times П_{4.1} + 0,4 \times П_{4.2} + 0,2 \times П_{4.3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию

произведений литературы и искусства, критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» не установлен. При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерий 4 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^4 = (K^1 + K^3) / 2$$

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрали три организации: МБУК "Дом культуры села Варваровка", МБУК "Гайкодзорская централизованная клубная система" и МБУК "Дом культуры села Сукко". Второе место заняло МБУК "Гостагаевская централизованная клубная система", набравшее *99,8 балла*. Третьего места достигло МБУК "Анапская централизованная клубная система" (*99,6 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *99,29 балла*.

Полный рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования город-курорт Анапа представлен в таблице 3.4.

Таблица 3.4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации культуры»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 4	Рейтинг
	4.1.	4.2.	4.3.		
Средний балл	99,22	99,39	99,22	99,29	-
7. МБУК "Дом культуры села Варваровка"	100	100	100	100	1
11. МБУК "Гайкодзорская централизованная клубная система"	100	100	100	100	
17. МБУК "Дом культуры села Сукко"	100	100	100	100	
12. МБУК "Гостагаевская централизованная клубная система"	100	100	99	99,8	2
5. МБУК "Анапская централизованная клубная система"	100	100	98	99,6	3
1. МБУК "Городской театр"	100	99	99	99,4	4
3. МБУК "Дом культуры "Молодежный"	99	100	99	99,4	
4. МБУК "Дом культуры "Алексеевский"	100	99	99	99,4	
9. МБУК "Виноградная централизованная клубная система"	99	99	100	99,2	5
14. МБУК "Первомайская централизованная клубная система"	99	99	100	99,2	
16. МБУК "Супсехская централизованная клубная система"	99	99	100	99,2	
18. МБУК "Анапская централизованная библиотечная система"	99	99	100	99,2	
8. МКУК клуб "Ветеран"	99	99	99	99	6
10. МБУК "Дом культуры села Витязево"	99	99	99	99	

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 4	Рейтинг
	4.1.	4.2.	4.3.		
13. МБУК "Джигинская централизованная клубная система"	99	99	99	99	7
15. МБУК "Приморская централизованная клубная система"	98	100	99	99	
2. МБУК "Центр культуры "Родина"	98	99	98	98,4	
6. МБУК "Дом культуры станицы Благовещенская"	98	99	98	98,4	

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.1 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Значение показателя 5.1 равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.2 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг организационными условиями предоставления услуг, например:

- наличием и понятностью навигации внутри организации;
- удобством графика работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее).

Значение показателя 5.2 равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.3 представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

Значение показателя 5.3 равно значению индикатора 5.3.1.

Значение критерия 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий, по следующей формуле:

$$K^5 = (0,3 \times P_{5.1} + 0,2 \times P_{5.2} + 0,5 \times P_{5.3})$$

В сфере культуры для театрально-зрелищных и концертных организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, **критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.** При расчёте итогового показателя оценки по организации данного вида критерий 5 рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3):

$$K^5 = (K^1 + K^3) / 2$$

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», наивысший результат *100 баллов из 100* возможных набрало МБУК "Дом культуры "Молодежный". Второе место заняло МБУК "Гостагаевская централизованная клубная система", набравшее *99,8 балла*. Третьего места достигло МБУК "Дом культуры "Алексеевский" (*99,6 балла*).

Среднее значение по данному критерию составляет *98,84 балла*.

Полный рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования город-курорт Анапа представлен в таблице 3.5.

Таблица 3.5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Показатели			Итого по крит. 5	Рейтинг
	5.1.	5.2.	5.3.		
Средний балл	99	98,5	98,89	98,84	-
3. МБУК "Дом культуры "Молодежный"	100	100	100	100	1
12. МБУК "Гостагаевская централизованная клубная система"	100	99	100	99,8	2
4. МБУК "Дом культуры "Алексеевский"	100	98	100	99,6	3
11. МБУК "Гайкодзорская централизованная клубная система"	100	100	99	99,5	4
17. МБУК "Дом культуры села Сукко"	100	100	99	99,5	
5. МБУК "Анапская централизованная клубная система"	100	97	100	99,4	5
6. МБУК "Дом культуры станицы Благовещенская"	99	100	99	99,2	6
2. МБУК "Центр культуры "Родина"	100	98	99	99,1	7
8. МКУК клуб "Ветеран"	100	100	98	99	8
14. МБУК "Первомайская централизованная клубная система"	100	97	99	98,9	9
10. МБУК "Дом культуры села Витязево"	98	98	99	98,5	10
15. МБУК "Приморская централизованная клубная система"	99	99	98	98,5	
7. МБУК "Дом культуры села Варваровка"	99	98	98	98,3	11
9. МБУК "Виноградная централизованная клубная система"	98	97	99	98,3	
18. МБУК "Анапская централизованная библиотечная система"	98	97	99	98,3	
1. МБУК "Городской театр"	99	98	97	97,8	12
16. МБУК "Супсехская централизованная клубная система"	95	99	99	97,8	
13. МБУК "Джигинская централизованная клубная система"	97	98	98	97,7	13

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования город-курорт Анапа. Рейтинг организаций

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций культуры на территории муниципального образования город-курорт Анапа, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано для каждой организации значение итогового показателя, по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, как среднее арифметическое значение критериев сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг:

$$S_n = (K_n^1 + K_n^2 + K_n^3 + K_n^4 + K_n^5) / 5$$

Наибольшее количество баллов получило МБУК "Дом культуры села Витязево" – *98,92 балла*. На втором месте – МБУК "Центр культуры "Родина" – *98,64 балла*. На третьем месте – МБУК "Дом культуры "Молодежный" – *98,44 балла*.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования город-курорт Анапа рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых показателей всех организаций культуры, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и составляет *95,43 балла*.

$$S_k = \sum S_n / N$$

Итоговый рейтинг по итоговому показателю по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город-курорт Анапа представлен в таблице 4.

Таблица 4. Итоговый рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования город-курорт Анапа

Наименование учреждения	Критерии					Итоговый показатель	Рейтинг
	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
Средний балл	98,47	98,92	81,62	99,29	98,84	95,43	-
10. МБУК "Дом культуры села Витязево"	99,6	99	98,5	99	98,5	98,92	1
2. МБУК "Центр культуры "Родина"	99,2	98	98,5	98,4	99,1	98,64	2
3. МБУК "Дом культуры "Молодежный"	99,6	99,5	93,7	99,4	100	98,44	3
14. МБУК "Первомайская централизованная клубная система"	99,6	99	94	99,2	98,9	98,14	4
1. МБУК "Городской театр"	98,8	94	99,4	99,4	97,8	97,88	5
9. МБУК "Виноградная централизованная клубная система"	99,2	100	90,5	99,2	98,3	97,44	6
15. МБУК "Приморская централизованная клубная система"	98,4	98	86,5	99	98,5	96,08	7
18. МБУК "Анапская централизованная библиотечная система"	98,4	98	86,2	99,2	98,3	96,02	8
7. МБУК "Дом культуры села Варваровка"	98,8	100	80	100	98,3	95,42	9
11. МБУК "Гайкодзорская централизованная клубная система"	98,4	99,5	79,4	100	99,5	95,36	10
6. МБУК "Дом культуры станицы Благовещенская"	99,6	99,5	80	98,4	99,2	95,34	11
5. МБУК "Анапская централизованная клубная система"	100	99	76,2	99,6	99,4	94,84	12
13. МБУК "Джигинская централизованная клубная система"	98,5	99	79,7	99	97,7	94,78	13
4. МБУК "Дом культуры "Алексеевский"	98,8	99,5	73,4	99,4	99,6	94,14	14
17. МБУК "Дом культуры села Сукко"	90,7	100	78	100	99,5	93,64	15
16. МБУК "Супсехская централизованная клубная система"	98,8	99	64,2	99,2	97,8	91,8	16
8. МКУК клуб "Ветеран"	97,3	100	60,5	99	99	91,16	17
12. МБУК "Гостагаевская централизованная клубная система"	98,8	99,5	50,5	99,8	99,8	89,68	18

Гистограмма 1. Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город-курорт Анапа (лучшие организации)



5. Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг удовлетворены условиями оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования город-курорт Анапа (средний балл итогового показателя по всем организациям – *95,43 балла*).

Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (*98,47 балла*);

- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (*98,92 балла*);

- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (*99,29 балла*);

- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (*98,84 балла*).

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (*81,62 балла*).

6. Основные недостатки, выявленные в ходе сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» и обновления информации об организации культуры, согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

2. Помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

3. В организациях культуры недостаточные условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

7. Предложения по улучшению качества условий оказания услуг по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Основными направлениями улучшения показателей организаций культуры муниципального образования город-курорт Анапа являются:

- совершенствование работы сайтов организаций культуры, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией в соответствии с правилами размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и обновления информации об организации культуры, согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты организаций культуры;

- повышение комфортности условий оказания услуг, в том числе получателей услуг с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

- активизация взаимодействия с общественностью и формирование у получателей услуг привычки получения информации на сайтах и стендах организаций культуры;

- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг;

Организациям культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов организаций культуры, способствовать воспитанию информационной культуры.

Приложение 1. Перечень организаций культуры муниципального образования город-курорт Анапа для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в 2025 году

№	Наименование организации	Адрес организации	ФИО руководителя	Телефон
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Городской театр"	г. Анапа, ул. Крымская/Гребенская, 119/12	Залеская Татьяна Павловна	(86133) 5-67-75 (86133) 5-67-34
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры "Родина"	г. Анапа, ул. Астраханская, 2	Березенко Наталья Викторовна	(86133) 2-03-40
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры "Молодежный"	г. Анапа, ул. Крылова, 18 «а»	Ивашова Наталья Викторовна	(86133) 3-19-86
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры "Алексеевский"	г. Анапа, ул. Ленинградская, 75	Журба Юлия Викторовна	(86133) 5-27-77
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Анапская централизованная клубная система"	станция Анапская, ул. Школьная, 62	Хижняк Светлана Ивановна	(86133) 7-17-74
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры станции Благовещенская"	станция Благовещенская, ул. Лобача, 3	Ситникова Марина Анатольевна	(86133) 7-82-10
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры села Варваровка"	село Варваровка ул. Калинина, 69	Зяблова Олеся Владимировна	(86133) 9-16-51
8	Муниципальное казенное учреждение культуры клуб "Ветеран"	г. Анапа, ул. Терская, 79	Пономаренко Александр Федорович	(86133) 5-45-79
9	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Виноградная централизованная клубная система"	посёлок Виноградный, ул. Таманская, 2 «в»	Тарабара Светлана Андреевна	(86133) 9-62-81
10	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры села Витязево"	село Витязево, ул. Лиманная, 8	Петракова Марина Юрьевна	(86133) 7-32-50
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гайкодзорская централизованная клубная система"	село Гайкодзор, ул. Шаумяна, 75	Мурадян Анжелика Рафаэлевна	(86133) 7-72-02
12	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Гостагаевская централизованная клубная система"	станция Гостагаевская ул. Советская, 70	Фалько Николай Александрович	(86133) 2-51-15
13	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Джигинская централизованная клубная система"	село Джигинка, ул. Советская, 96 «а»	Степанова Марина Анатольевна	(86133) 7-63-11
14	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Первомайская централизованная клубная система"	село Юровка ул. Садовая, 93 «а»	Малашенко Сергей Викторович	91867163 50

№	Наименование организации	Адрес организации	ФИО руководителя	Телефон
15	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Приморская централизованная клубная система"	село Цибанобалка, ул. Совхозная, 17	Данилова Анастасия Александровна	(86133) 2-31-66
16	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Супсехская централизованная клубная система"	село Супсех, ул. Советская, 38	Кайдаш Инна Юрьевна	91831347 44
17	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Дом культуры села Сукко"	село Сукко, ул. Советская, 99	Ивинский Константин Викторович	91237857 26
18	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Анапская централизованная библиотечная система"	г. Анапа, 12 мкрн, 8а	Назаренко Татьяна Викторовна	(86133) 3-67-46

Приложение 2. Анкета получателей услуг

АНКЕТА Получателей услуг

Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы сможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите наименование Вашей организации: _____

1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

1. да

2. нет → переход к вопросу №3

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. да

2. нет → переход к вопросу №5

4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

1. да

2. нет → переход к вопросу №6

7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?)

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да

2. нет

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 3. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
Средний балл	95,72	100	99,39	98,47	100	97,83	98,92	65,56	82,22	96,89	81,62	99,22	99,39	99,22	99,29	99	98,5	98,89	98,84	95,43
1. МБУК "Городской театр"	96	100	100	98,8	100	88	94	100	100	98	99,4	100	99	99	99,4	99	98	97	97,8	97,88
2. МБУК "Центр культуры "Родина"	100	100	98	99,2	100	96	98	100	100	95	98,5	98	99	98	98,4	100	98	99	99,1	98,64
3. МБУК "Дом культуры "Молодежный"	100	100	99	99,6	100	99	99,5	80	100	99	93,7	99	100	99	99,4	100	100	100	100	98,44
4. МБУК "Дом культуры "Алексеевский"	96	100	100	98,8	100	99	99,5	40	80	98	73,4	100	99	99	99,4	100	98	100	99,6	94,14
5. МБУК "Анапская централизованная клубная система"	100	100	100	100	100	98	99	80	60	94	76,2	100	100	98	99,6	100	97	100	99,4	94,84
6. МБУК "Дом культуры станции Благовещенская"	100	100	99	99,6	100	99	99,5	60	80	100	80	98	99	98	98,4	99	100	99	99,2	95,34
7. МБУК "Дом культуры села Варваровка"	96	100	100	98,8	100	100	100	60	80	100	80	100	100	100	100	99	98	98	98,3	95,42
8. МКУК клуб "Ветеран"	91	100	100	97,3	100	100	100	0	80	95	60,5	99	99	99	99	100	100	98	99	91,16
9. МБУК "Виноградная централизованная клубная система"	100	100	98	99,2	100	100	100	100	80	95	90,5	99	99	100	99,2	98	97	99	98,3	97,44
10. МБУК "Дом культуры села Витязево"	100	100	99	99,6	100	98	99	100	100	95	98,5	99	99	99	99	98	98	99	98,5	98,92
11. МБУК "Гайкодзорская централизованная клубная система"	96	100	99	98,4	100	99	99,5	60	80	98	79,4	100	100	100	100	100	100	99	99,5	95,36

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
12. МБУК "Гостагаевская централизованная клубная система"	96	100	100	98,8	100	99	99,5	20	40	95	50,5	100	100	99	99,8	100	99	100	99,8	89,68
13. МБУК "Джигинская централизованная клубная система"	95	100	100	98,5	100	98	99	60	80	99	79,7	99	99	99	99	97	98	98	97,7	94,78
14. МБУК "Первомайская централизованная клубная система"	100	100	99	99,6	100	98	99	80	100	100	94	99	99	100	99,2	100	97	99	98,9	98,14
15. МБУК "Приморская централизованная клубная система"	96	100	99	98,4	100	96	98	60	100	95	86,5	98	100	99	99	99	99	98	98,5	96,08
16. МБУК "Супсехская централизованная клубная система"	96	100	100	98,8	100	98	99	40	60	94	64,2	99	99	100	99,2	95	99	99	97,8	91,8
17. МБУК "Дом культуры села Сукко"	69	100	100	90,7	100	100	100	80	60	100	78	100	100	100	100	100	100	99	99,5	93,64
18. МБУК "Анапская централизованная библиотечная система"	96	100	99	98,4	100	96	98	60	100	94	86,2	99	99	100	99,2	98	97	99	98,3	96,02

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. ПРОТОКОЛЫ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ,
ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ, ОБОБЩЕНИИ И
АНАЛИЗЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

ПРОТОКОЛ №16
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Супсехская централизованная клубная система"

Регион: Краснодарский край, Анапский район

Адрес: село Супсех, ул. Советская, 38

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	98,8
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	96
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	100
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	98
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	64,2
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	60
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	94
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	99,2
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	100
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	97,8
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	95
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	99
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ (РЕЙТИНГ)		91,8 (16)

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей
- материально-техническое обеспечение предоставления услуг

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:

- поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому