

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

Генеральному директору
МАУК «ЦКР «Карасунский»
П.А. Попову



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 «Центр
культурного развития «Карасунский» муниципального
образования город Краснодар**

2025 год
г. Краснодар

Критерии независимой оценки

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка отчета выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании контракта № 03-25/НОК от 04.07.2025г., заключённого между организацией-оператором и Управлением культуры администрации муниципального образования город Краснодар. Процедура сбора информации проводилась с 4 июля по 15 августа 2025 г. с соблюдением принципа информационной открытости.

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

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

Таблица 1

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

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

Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей

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

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

Общее число получателей услуг МАУК «ЦКР «Карасунский» за год, предшествовавший году проведения НОК, составило 130174 человек(а), минимальное число респондентов 500 человек, в анкетировании получателей услуг приняло участие 543 человек(а), что составляет 0,42 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов МАУК «ЦКР «Карасунский» составляет 39,8 лет, 74 % прошедших анкетирование женщины, 26 % - 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 «ЦКР «Карасунский» по адресу ckrkarasun.ru.

По итогам сбора и обобщения информации итоговый интегральный показатель независимой оценки для МАУК «ЦКР «Карасунский» составляет 95,5 балла(ов) и соответствует 5 месту в рейтинге из 8 организаций культуры, принявших участие в процедуре НОК.

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

Таблица 2

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».					
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	9 ед. инф. из 9	100	91,75	100	30 %
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	12 ед. инф. из 12				
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	4 спос.	100	98,75	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».		98	99,25	100	40 %

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, ООО «Резурс», Край подпр 2025

4

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	506 респ. из 517				
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».	468 респ. из 477				
ИТОГО по критерию 1		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		3 из 8	99,2	96,85	100	
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
2.1.	Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	5 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).	524 респ. из 543	96	97,25	100	50 %
ИТОГО по критерию 2		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		6 из 8	98	97,38	100	

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, ООО «Резурс», Край подпр 2025

5

Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	5 усл.	100	52,5	100	30 %
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.	3 усл.	60	75	100	40 %
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	93 респ. из 98	95	96,13	100	30 %
ИТОГО по критерию 3		Рейтинг по муниципалитету 4 из 8	Фактический балл 82,5	Средний балл по муниципалитету 74,59	Макс. балл 100	

Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	534 респ. из 543	98	98,25	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).	540 респ. из 543	99	99,25	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	436 респ. из 437	100	99,5	100	20 %
ИТОГО по критерию 4		Рейтинг по муниципалитету 5 из 8	Фактический балл 98,8	Средний балл по муниципалитету 98,9	Макс. балл 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).	540 респ. из 543	99	98,75	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	538 респ. из 543	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).	537 респ. из 543	99	98,88	100	50 %
ИТОГО по критерию 5		Рейтинг по муниципалитету 4-5 из 8	Фактический балл 99	Средний балл по муниципалитету 98,82	Макс. балл 100	
ИТОГОВЫЙ интегральный показатель		Рейтинг по муниципалитету 5 из 8	Фактический балл 95,5	Средний балл по муниципалитету 93,31	Макс. балл 100	

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

Исследование комфортности условий предоставления услуг организацией культуры выявило частичное (полное) отсутствие условий:

- отсутствует возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

Оценка условий доступности предоставляемых услуг для инвалидов показала:

- не предусмотрено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

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

- отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):

- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.);
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

- провести воду на второй этаж и оборудовать кабинеты раковинами;
- заменить кресла в зале на более низкие для улучшения видимости сцены детьми;
- заасфальтировать площадь перед ДК и перед входом в ЦКР;
- обновить покрытие на уличной сцене;
- обеспечить нескользящее покрытие ступеней входной группы;
- провести вентиляционную систему в студии звукозаписи;
- улучшить звукоизоляцию в кабинете оркестра;
- построить трибуны около уличной сцены;
- проводить больше мероприятий;
- установить лавочки перед уличной сценой;
- добавить навигационные таблички;
- организовать предоставление автобусов для выезда на концерты участникам творческих коллективов;
- увеличить количество бесплатных концертов и мероприятий на улице;
- открыть буфет с возможностью безналичной оплаты;
- установить кулер с водой в фойе;
- сделать раздевалки для детей закрытыми;
- увеличить количество вешалок в гардеробе и шкафчиков для сменной обуви;