

Г. Волгоград, 2025 г.

Отчет по результатам сбора,
обобщения и анализа информации для
проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями культуры Волгограда

Заказчик: Комитет по культуре
администрации Волгограда

Оператор: ООО «ВЕКТОР»

Основание: контракт № 1063627 от
08.04.2025 г.

Генеральный директор:



Н.В. Бережнева

Оглавление

1. Методологический раздел	3
2. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры.....	5
2.1. Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации».....	5
2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	7
2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов».....	8
2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации».....	11
2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	13
2.6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры. Анализ выявленных недостатков. Предложения по повышению качества условий оказания услуг организациями культуры.....	14
Приложение 1. Форма сбора информации об организации.....	17
Приложение 2. Анкета опроса.....	21

1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Основание для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

1. Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
2. Приказ Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России 11.10.2018).
3. Федеральный закон от 05 декабря 2017 года № 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».
4. Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 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».
5. Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
6. Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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».

Методика проведения сбора и обобщения информации о качестве условий

оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась в отношении 4-х организаций культуры г. Волгограда. Перечень организаций представлен в таблице 1.

Таблица 1. Перечень организаций культуры г. Волгограда

№ п.п.	Наименование организации	Фактический адрес
1.	Муниципальное учреждение культуры "Волгоградский молодежный театр"	400131, г. Волгоград, ул. Аллея Героев, д. 4
2.	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	400067, г. Волгоград ул. 64-й Армии, д. 26
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	400006, г. Волгоград, ул. Дзержинского, д.17
4.	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	400059, г. Волгоград, ул. Курчатова, д. 18Б

В рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг было опрошено 2 400 получателей услуг. Количество респондентов составило 40% от генеральной совокупности или от числа получателей услуг в организации, но не более 600 человек в организации.

Таблица 2. Выборочная совокупность респондентов

№п.п.	Наименование объекта	Количество респондентов, чел.
1.	Муниципальное учреждение культуры "Волгоградский молодежный театр"	600
2.	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	600
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	600
4.	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	600
	ИТОГО	2 400

В рамках НОКУ применялись 2 метода исследования:

- ✓ Очно проводился сбор информации о помещениях организации и прилегающей к ней территории. При обследовании организации заполнялся документ «Форма фиксации информации об организации» (Приложение 1) и составлялся фотоотчет по каждому оцениваемому параметру.
- ✓ Дистанционно исследовалось мнение получателей услуг о работе организации. Для этого проводился онлайн-опрос. Анкета опроса представлена в Приложении 2.

Дистанционный метод применялся при обследовании официального сайта организаций культуры. Данные о наличии/отсутствии информации фиксировались в «Форме фиксации информации об организации».

Вся полученная информация обрабатывалась с применением программ Excel и SPSS.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

2.1. Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

В соответствии с законодательными актами все организации культуры имеют и используют в текущей деятельности официальный сайт в сети «Интернет». У всех оцениваемых организаций на сайтах присутствует полный объем необходимой информации.

По результатам оценки у всех организаций есть информационные стенды в помещениях организации, на которых присутствует полный объем информации.

Все организации набрали 100,0 баллов по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Таблица 3. Данные организаций по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры "Волгоградский молодежный театр"	100,0
	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	100,0
	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	100,0

Оценка открытости и доступности информации оценивалась по наличию и функционированию на сайте организации дистанционных способов обратной связи. Анализ

данных показал, что у организаций есть все способы обратной связи. Количество баллов по показателю 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 получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» составило 100,0 баллов.

Таблица 4. Данные организаций по показателю 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 получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры "Волгоградский молодежный театр"	100,0
	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	100,0
	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	100,0

Открытость и доступность информации об организации оценивалась по изучению мнения получателей услуг об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации в сети «Интернет». Оценка проводилась посредством онлайн-опроса получателей услуг.

Таблица 5. Данные организаций по показателю 1.3 «Удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	99,5
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	98,9
3	Муниципальное учреждение культуры "Волгоградский молодежный театр"	97,8
4	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	96,0

Расчет баллов организаций по критерию К1 «Открытость и доступность информации об организации» показан в таблице ниже.

Таблица 6. Расчет баллов организаций по критерию К1 «Открытость и доступность информации об организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	99,8
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	99,6
3	Муниципальное учреждение культуры "Волгоградский молодежный театр"	99,1
4	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	98,4

2.2. Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» не применялся к муниципальному учреждению культуры "Волгоградский молодежный театр".¹

Показатель комфортности условий предоставления услуг оценивается по:

- Наличию в организации комфортных условий для предоставления услуг:
 - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
 - 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 организации.
- Оценке мнения получателей услуг о комфортности предоставления услуг организацией.

Анализ показателя «Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг» был осуществлен посредством исследования помещений организаций. Оценивалось наличие и количество комфортных условий.

Во всех организациях имеются 5 и более параметров оценки. Количество баллов по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» во всех организациях составило 100,0 баллов.

¹ Приказ Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 г.

Таблица 7. Данные организаций по показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	100,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	100,0
	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	100,0

Показатель удовлетворенности комфортностью предоставления услуг оценивался, исходя из опроса получателей услуг.

Таблица 8. Данные организаций по показателю 2.3 «Удовлетворенность получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	98,2
2	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	97,3
3	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	93,7

Расчет баллов организаций по критерию К2 «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность» показана в таблицах ниже.

Таблица 9. Данные организаций по критерию К2 «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	99,1
2	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	98,7
3	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	96,8

2.3. Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Доступность услуг для инвалидов оценивалась по трем направлениям: доступность помещения организации и территории, прилегающей к ней; доступность услуг организации культуры для людей с инвалидностью; изучалось мнение получателей услуг о доступности услуг для инвалидов. Оценка проводилась с учетом отнесения зданий организаций к ОКН².

Показатель доступности услуг для инвалидов оценивается по:

- Наличие на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов:

² ОКН – объект культурного, исторического или архитектурного наследия.

- оборудование 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.
- Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:
 - 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) (возможность сопровождения работниками организации);
 - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.
- Оценка мнения получателей услуг об удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

Оценка наличия на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов, а также наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показала следующее: в организациях не обеспечены условия доступности для инвалидов.

Таблица 10. Данные организаций по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры "Волгоградский молодежный театр"	60,0
2	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	40,0
3	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	20,0
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	0,0

Таблица 11. Данные организаций по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	80,0
2	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	60,0
3	Муниципальное учреждение культуры "Волгоградский молодежный театр"	40,0
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	40,0

В рамках оценки доступности услуг для инвалидов оценивалась удовлетворенность получателей услуг доступностью услуг в организации. Среди получателей услуг организаций культуры было 19,5% респондентов с инвалидностью. Из них 96,1% полностью удовлетворены доступностью помещения, прилегающей к нему территории и оказываемыми услугами.

Таблица 12. Данные организаций по показателю 3.3 «Удовлетворенность получателей услуг доступностью услуг для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	98,3
2	Муниципальное учреждение культуры "Волгоградский молодежный театр"	97,5
3	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	97,1
4	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	91,7

Данные организаций по критерию К3 «Доступность услуг организаций культуры для инвалидов» показан в таблице ниже.

Таблица 13. Данные организаций по критерию К3 «Доступность услуг для инвалидов», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	67,1
2	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	63,5
3	Муниципальное учреждение культуры "Волгоградский молодежный театр"	63,3
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	45,5

2.4. Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Данный критерий не применялся к муниципальному учреждению культуры "Волгоградский молодежный театр".³

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» оценивается по мнению получателей услуг по следующим показателям:

- Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.
- Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.
- Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

По показателю 4.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» 97,1% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при первичном обращении.

Таблица 14. Данные организаций по показателю 4.1 «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	99,0
2	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	99,0
3	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	92,7

По показателю 4.2 «Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» 97,8% получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при получении услуг.

³ Приказ Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 г.

Таблица 15. Данные организаций по показателю 4.2 «Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	99,7
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	99,3
3	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	93,7

Дистанционными способами связи с организациями пользовались 72,9% получателей услуг. По показателю 4.3 «Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» большинство получателей услуг из тех, кто пользовался дистанционными способами связи, удовлетворены взаимодействием с работниками организации.

Таблица 16. Данные организаций по показателю 4.3 «Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	100,0
2	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	99,3
3	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	96,9

Показатель удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме, находится на высоком уровне.

Таблица 17. Данные организаций по критерию К4 «Доброжелательность, вежливость работников организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	99,3
	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	99,3
2	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	93,9

2.5. Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Данный критерий не применялся к муниципальному учреждению культуры "Волгоградский молодежный театр".⁴

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается по мнению получателей услуг посредством опроса. Для этого оценивались следующие показатели:

- Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
- Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы организации.
- Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации.

Анализ анкет получателей услуг показал, что большинство респондентов готовы рекомендовать организацию, удовлетворены графиком работы и условиями в целом.

Таблица 18. Данные организаций по показателю 5.1 «Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	99,8
2	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	99,0
3	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	90,5

Таблица 19. Данные организаций по показателю 5.2 «Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	99,5
2	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	98,7
3	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	92,5

Таблица 20. Данные организаций по показателю 5.3 «Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	99,7
2	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	98,5
3	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	86,7

⁴ Приказ Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 г.

Данные организаций по критерию К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» представлены в таблице ниже.

Таблица 21. Данные организаций по критерию К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	99,7
2	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	98,7
3	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	89,0

2.6 Итоговая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.

Анализ выявленных недостатков. Предложения по повышению качества условий оказания услуг организациями культуры

Итоговая оценка качества условий оказания услуг организаций формировалась на основании средневзвешенной суммы критериев оценки.

Таблица 22. Сводная таблица итоговых баллов по критериям оценки организаций культуры, балл

Место в рейтинге	Наименование организации	Балл
1	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»	92,0
2	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	89,1
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	88,6
4	Муниципальное учреждение культуры "Волгоградский молодежный театр"	81,2

Таблица 23. Анализ выявленных недостатков качества условий оказания услуг организациями культуры

	Муниципальное учреждение культуры "Волгоградский молодежный театр"	Муниципальное учреждение культуры Центр культуры и досуга «Авангард»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры Тракторозаводского района Волгограда»	Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры «Патриот» Кировского района Волгограда»
Наличие безбарьерного входа в здание			Отсутствует	
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов		Отсутствует		
Наличие адаптированных лифтов, гусеничного подъемника		Отсутствует		Отсутствует
Наличие поручней на стенах или опор-ходунков	Отсутствует	Отсутствует		Отсутствует
Наличие сменных кресел-колясок		Отсутствует	Отсутствует	Отсутствует
Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Отсутствует	Отсутствует		Отсутствует
Наличие оборудования для дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Отсутствует	Отсутствует	Отсутствует	Отсутствует
Наличие табличек и указателей со шрифтом Брайля	Отсутствует			
Возможность предоставления инвалидами по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Отсутствует		Отсутствует	
Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории			Отсутствует	Отсутствует

Выводы и рекомендации:

1. Параметры информационной открытости и доступности выполняются в полном объеме.
2. Параметры комфортности у всех организаций выполняются в полном объеме. В связи с этим рекомендовано поддерживать высокий уровень комфортности.
3. Условия доступности помещений организаций и прилегающей территории на низком уровне. В связи с этим рекомендовано:
 - ✓ При наличии технической возможности установить стационарные пандусы во входных группах или приобрести мобильные (телескопические). В случае отсутствия технической возможности получить заключение об отсутствии технической возможности.
 - ✓ При наличии технической возможности установить поручни на стенах или приобрести опоры-ходунки, как альтернативу поручням, или заключить договор аренды на данное оборудование.
 - ✓ При наличии технической возможности установить лифт или приобрести гусеничный подъемник либо заключить договор аренды на данное оборудование. В случае отсутствия технической возможности обустроить лифт или пользования гусеничным подъемником, получить заключение об отсутствии технической возможности.
 - ✓ При наличии технической возможности создать стоянку для автотранспорта инвалидов. В случае отсутствия технической возможности получить заключение об отсутствии технической возможности.
 - ✓ Приобрести сменные кресла-коляски или заключить договор аренды на данное оборудование.
 - ✓ При наличии технической возможности сделать санузел для инвалидов. В случае отсутствия технической возможности получить заключение об отсутствии технической возможности.
3. Обеспечение доступности услуг для инвалидов в регионе на уровне ниже среднего. У всех организаций есть альтернативная версия сайта для слабовидящих. В соответствии с выявленными недостатками рекомендовано:
 - ✓ Приобрести оборудование для дублирования звуковой и зрительной информации или заключить договор аренды такого оборудования.
 - ✓ Разместить таблички и указатели со шрифтом Брайля.
 - ✓ Сотрудникам организаций пройти обучение по оказанию помощи и сопровождению инвалидов в помещениях и прилегающей территории.
 - ✓ Заключить договор на услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОРМА СБОРА ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Форма сбора информации об организации культуры

Критерий «Открытость и доступность информации об организации».

Название организации _____

Дата проведения наблюдения: _____

Отметка об отнесении зданий организации к ОКН (нужное подчеркнуть): да / нет

ФИО эксперта _____

Показатель № 1.1: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.

Таблица № 1

№	Наличие информации на стендах организации	Отметка о наличии информации
1)	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	
2)	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при их наличии)	
3)	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	
4)	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	
5)	Режим, график работы организации культуры	
6)	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	
7)	Перечень оказываемых платных услуг (при их 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)	
8)	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	
9)	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)	
10)	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	

Таблица № 2

№	Наличие информации на сайте организации	Отметка о наличии информации
1)	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	
2)	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при их наличии)	
3)	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	
4)	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))	
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	
7)	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	
8)	Перечень оказываемых платных услуг (при их 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)	
9)	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	
10)	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
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)	
13)	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	

Показатель № 1.2: Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№	Параметры оценки	Отметка о	
		наличии на сайте	функционировании
	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		
1)	телефона		
2)	электронной почты		
3)	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		
4)	раздела «Часто задаваемые вопросы»		
5)	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

Показатель № 2.1: Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2)	наличие и понятность навигации внутри организации	
3)	наличие и доступность питьевой воды	
4)	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5)	санитарное состояние помещений организации	
6)	транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	
7)	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения) с использованием сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.)	

Критерий «Доступность услуг для инвалидов».

Показатель № 3.1: Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2)	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3)	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4)	наличие сменных кресел-колясок	
5)	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

Показатель № 3.2: Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1)	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2)	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3)	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4)	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5)	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6)	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

услугах при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассиры и т.д.)?

1. Да 2. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

1. Да 2. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да 2. Нет

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

1. Да 2. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

1. Да 2. Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да 2. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: _____

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!