

Общество с ограниченной ответственностью «Центр оценки «Эксперт-профи»
ООО «ЦО «Эксперт-профи» Юридический адрес: 357538, Ставропольский край, г. Пятигорск,
ул. Краснознаменная, дом 10А, ИНН 2632115708, КПП263201001, ОГРН 1202600003726, ОКПО 43781232,
ОКВЭД 63.11, расчетный счет 40702810860100000616, Банк Ставропольское отделение № 5230 ПАО
Сбербанк г. Ставрополь БИК 040702615 Корреспондентский счет 30101810907020000615



Утверждаю:

Директор ООО «ЦО «Эксперт-профи»

Н.А. Джаганян

«14» ноября 2025 г.

**ОТЧЁТ
ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДА НЕВИННОМЫССКА
В 2025 ГОДУ**

г. Пятигорск 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения об исследовании.....	3
1.1. Информация об операторе независимой оценки качества условий предоставления услуг в сфере культуры г. Невинномысска	3
1.2. Основные сведения.....	4
1.3. Методика проведения независимой оценки качества условий предоставления услуг в сфере культуры г. Невинномысска. Предельная ошибка репрезентативности.....	5
1.4. Структура и характеристика выборочной совокупности исследования.....	9
2. Результаты обобщенного мнения о качестве условий предоставления услуг в организациях сферы культуры г. Невинномысска.....	11
2.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры.....	11
2.2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность в сфере культуры.....	15
2.3. Показатели, характеризующие доступность деятельности организаций сферы культуры для инвалидов.....	17
2.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций культуры	20
2.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления деятельности организаций культуры.....	22
3.Рейтинг организаций сферы культуры г.Невинномысска.....	24
Выводы по результатам исследования.....	25
Рекомендации по итогам проведения независимой оценки качества условий предоставления услуг в сфере культуры г.Невинномысска.....	30
График выездов организаций сферы культуры.....	33

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ
1.1. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
КУЛЬТУРЫ Г. НЕВИННОМЫССКА В 2025 ГОДУ

Общая информация

Общество с ограниченной ответственностью «Центр оценки «Эксперт-профи»

ООО «ЦО «Эксперт-профи»

ОКОПФ 12300 - общество с ограниченной ответственностью

ОКФС 16 - Частная собственность

ИНН 2632115708

КПП 263201001

Дата постановки на учет 16.03.2020 г.

Информация о месте нахождения:

Почтовый индекс 357500

Код и наименование страны 643 - Российская Федерация

Код и наименование субъекта 26 - Ставропольский край

ОКАТО 07427000000 – Пятигорск

Наименование элемента улично-дорожной сети - ул. Московская

Номер здания - дом 51 офис 301

Номера телефонов 8 (909)758-65-86

Адреса электронной почты expertprofi2022@yandex.ru

Информация о государственном контракте

Договор № 2025.1179363 на оказание услуг оператором по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры г. Невинномысска в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2025 году от «16» октября 2025 г.

1.2. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

Ключевые слова: муниципальное бюджетное учреждение, удовлетворенность условиями предоставления услуг учреждениями культуры, качество услуг, критерии качества услуг, потребители услуг.

Объект исследования:

Потребители услуг учреждений культуры, проживающие на территории г. Невинномысска, старше 14 лет.

Объекты оценки:

№	Наименование организации	Адрес организации
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска	357112, Ставропольский край, г. Невинномысск, ул. Менделеева, 25
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска»	357100, Ставропольский край, г. Невинномысск, ул. Ленина, 85-а
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска	357110, Ставропольский край, город Невинномысск, ул. Маяковского, 24
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека» города Невинномысска	357100, Ставропольский край, Невинномысск, б-р Мира, 16 А

Цель независимой оценки качества условий осуществления деятельности учреждениями культуры: исследовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности организациями культуры.

Предмет независимой оценки качества условий осуществления деятельности учреждениями культуры – удовлетворенность населения качеством условий предоставления услуг учреждениями культуры.

Задачи независимой оценки качества условий осуществления деятельности учреждениями культуры:

1) Изучить показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность учреждений культуры;

2) Охарактеризовать показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется деятельность учреждений культуры;

3) Выявить и охарактеризовать показатели, характеризующие доступность деятельности учреждений культуры для инвалидов;

4) Провести контент-анализ сайтов учреждений культуры, участвующих в независимой оценке качества условий осуществления деятельности организациями культуры;

5) Осуществить рейтингование в учреждениях культуры г. Невинномысска.

Методология исследования: 1) проведение количественного формализованного опроса различных субъектов процесса учреждений культуры на территории г. Невинномысска; 2) анализ и интерпретация полученных эмпирических данных; 3) подготовка аналитического отчета.

В результате исследования, проведена независимая оценка качества условий осуществления деятельности учреждениями культуры г. Невинномысска, выделены проблемы, характерные для учреждений культуры.

1.3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ. ПРЕДЕЛЬНАЯ ОШИБКА РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТИ

Независимая оценка качества условий осуществления деятельности учреждениями культуры г. Невинномысска проводится в форме социологического исследования, которое выражается в определении уровня удовлетворенности населения услугами организациями в сфере культуры.

Методология рейтингования учреждений осуществляется с учетом новейших научных достижений в области управления, современных общественных запросов, а также системных приоритетов государственной политики в сфере образования и культуры, зафиксированных в программных

правительственных документах, нормативно-правовых и инструктивно-методических материалах:

законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 г. № 3612-1;

постановлением Правительства Российской Федерации 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»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 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»;

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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»;

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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»;

распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18 декабря 2020 года № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

приказом 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».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

1. для каждого показателя оценки качества;
2. по организации;
3. в целом по отрасли учреждений культуры, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

Исследование проводилось методом анкетирования в форме формализованного онлайн-интервью и бумажных анкет в различных субъектах процесса, постоянно проживающих на территории г. Невинномыска, по инструментарию, согласованному с заказчиком,

основанном на едином порядке 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.

Анкета включила в себя вопросы, разделенные на смысловые блоки: блок вопросов о социально-демографических характеристиках респондентов, характеристиках процесса взаимодействия с учреждением, критериях оценки качества предоставления услуг.

Для определения данных о демографической структуре населения округа, расчёта численности выборочной совокупности по территориям исследования был использован метод обобщающих показателей (который позволяет охарактеризовать половозрастную структуру и численность населения при помощи абсолютных и относительных величин) и методы интерполяции и экстраполяции.

Объем выборочной совокупности среди получателей услуг составил **2 400 респондента**.

На первом этапе обработки данных проведена проверка их достоверности, которая осуществлялась в два этапа:

1) анализ корректности ввода данных путем случайно-выборочного сопоставления материалов в электронной базе данных, проверка дубликатов наблюдений;

2) при помощи специализированных алгоритмов языка программирования для статистических вычислений R (sort cases, weight), проведен ремонт выборки в соответствии с социально-демографическими характеристиками населения г. Невинномысска, представленными в анкете.

Расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, осуществлялся согласно методике, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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», а также приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

1.4. СТРУКТУРА И ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Таблица 1. Структура выборочной совокупности получателей услуг по демографическим показателям

Показатели	Характеристика выборочной совокупности, %
Женщины	77,0 %
Мужчины	23,0 %
До 30 лет	44,7 %
31-50 лет	30,0 %
Старше 51 года	25,3 %

Для анализа первичной информации (электронного массива данных по результатам эмпирического исследования) в целях выявления латентных причинно-следственных связей признаков были использованы многомерные методы статистического анализа данных: анализ соответствий, кластерный анализ, двухэтапный кластерный анализ и метод «деревьев решений (CHAID) на базе пакета IBM SPSS Statistics 23.0¹, Excel, язык программирования для статистических вычислений R.

При анализе материалов и результатов исследования использовались одномерные методы анализа данных: анализ частотных распределений, анализ таблиц сопряженности, корреляционный анализ. Для проверки выявления статистической связи между переменными применялись: критерий хи-квадрат, методы оценки риска, тест МакНемара, а также коэффициенты F и V Крамера. При оценке наличия статистической связи между двумерными переменными были использованы статистики Кокрена и Менделя-Хенцеля.

¹ SPSS – аббревиатура с англ. *Statistical Package for the Social Sciences* – Статистический Пакет для Социальных Наук.

Общая логика анализа полученных данных предполагает следующую структуру построения отчета: анализ обобщенного мнения получателей услуг, предоставляемыми организациями сферы культуры, контент-анализ сайтов организаций сферы культуры, рейтинг организаций, предоставляющих услуги в сфере культуры.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕННОГО МНЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ Г. НЕВИННОМЫССКА.

2.1. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

Анализ показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих деятельность в сфере культуры на территории г. Невинномысска, показал, что большая часть информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами, но не у всех организаций, участвующих в процедуре независимой оценке качества условий предоставления услуг организациями культуры. Полностью и в соответствии с нормативными требованиями заполнены обязательные разделы официального сайта.

Так, в частности, у многих организаций не в полном объеме представлена информация на официальном сайте: информации о финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, информации о планируемых мероприятиях, информации о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения, информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

Рекомендуется всем организациям культуры разместить все документы, в общей доступности для получателей услуг, и на стенде организации и на сайте, согласно приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме

предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Таблица 2. По показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами.

№ п/п	Наименование учреждений культуры	Значение показателя 1.1
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска»	93,00
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека» города Невинномысска	85,00
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска	70,00
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска	70,00

Среднее значение составляет **79,50 баллов.**

Наиболее высокие показатели у МБУК «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска».

Немного ниже значением по данному показателю у МБУК «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска и МБУК «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска.

Визуальное исследование информационных стендов, осуществляющих деятельность в сфере культуры на территории г. Невинномысска показало, что имеющаяся на них информация соответствует ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами.

Осмотр сайтов проводился экспертом согласно приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Таблица 3. По показателю 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Наименование учреждений культуры	Значение показателя 1.2
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска	100,00
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска»	100,00
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска	100,00
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека» города Невинномысска	100,00

Среднее значение по данному показателю составляет **100,00 баллов.**

Это говорит о том, что у всех организаций культуры имеются официальные сайты.

Таблица 4. По показателю 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».

№ п/п	Наименование учреждений культуры	Значение показателя 1.3
1.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека» города Невинномысска	92,50
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска»	91,50
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска	86,83
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска	85,41

Среднее значение по данному показателю составляет **89,06 балла.**

Наиболее высокие показатели у такого учреждения как МБУ «Центральная городская библиотека» города Невинномысска.

Менее высокими значениями отметились МБУК «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска и МБУК «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска.

Далее в **таблице 5** представлен рэнкинг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры г. Невинномысска по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации.

Таблица 5. Рэнкинг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации, баллы

№ п/п	Наименование учреждений культуры	Показатель 1.
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска»	94,50
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека» города Невинномысска	92,50
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска	85,73
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска	85,16

Среднее значение по данному показателю составило **89,47 балла**.

Наиболее высокие показатели у такого учреждения как МБУК «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска».

Менее высокими значениями отметились следующие организации: МБУК «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска и МБУК «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска.

В целом анализ показал, что информативность раздела «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг» находится на высоком уровне. На официальных сайтах у организаций имеются сведения о кадровом составе, графике и режиме работы, контактные телефоны и адреса электронной почты.

2.2. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

Следующим этапом проведения исследования стал анализ показателей комфортности условий, в которых осуществляется деятельность в организациях сферы культуры г. Невинномысска.

В группу данных показателей входят следующие критерии:

- наличие зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг в сфере культуры).

Зона отдыха ожидания комфортно обустроена во всех организациях культуры.

У многих организаций культуры г. Невинномысска имеется и понятна навигация.

Наличием и доступностью питьевой водой обеспечены почти все организации сферы культуры, кроме МБУК «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска.

Все организации культуры г. Невинномысска, участвующие в процедуре независимой оценке качества условий оказаний услуг организациями культуры, обеспечены доступными санитарно-гигиеническими помещениями.

Анализ результатов социологического исследования показывает, что большинство респондентов полностью удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры.

Далее в **таблице 6** представлен рэнкинг организаций культуры по показателям, характеризующим комфортность условий функционирования.

Таблица 6. Рэнкинг организаций сферы культуры по группе показателей, характеризующих комфортность условий, в которых осуществляется профильная деятельность, баллы

№ п/п	Наименование учреждений культуры	Показатель 2.
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска»	99,16
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека» города Невинномысска	98,50
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска	96,25
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска	87,58

Среднее значение по данному показателю составило **95,37 балла**.

В лидирующих позициях рэнкинга по данному критерию оказалось у МБУК «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска».

Менее высокое значение общего рэнкинга по показателю комфортности условий, оказалось у МБУК «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска.

По показателю 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, среднее значение по данному показателю составляет **95,00 балла**.

По показателю 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), среднее значение по данному показателю составляет **95,75 балла**.

2.3. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Далее была проанализирована группа показателей, характеризующих доступность деятельности организаций культуры для инвалидов в организациях г. Невинномысска.

В группу данных показателей входят следующие критерии:

- 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.

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);
- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

Входные группы всех организаций культуры оборудованы пандусами.

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов отсутствует только у МБУК «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска.

Сменные кресла-коляски есть только у МБУК «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска и МБУК «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска».

Специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений присутствуют в следующих организациях: МБУК «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска» и МБУК «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска.

Возможности дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации характерно только для МБУК «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска» и МБУ «Центральная городская библиотека» города Невинномысска. Дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля отсутствует только у МБУК «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска.

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), отсутствует у МБУК «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска и МБУ «Центральная городская библиотека» города Невинномысска.

Альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» присутствует у всех организаций культуры.

Рекомендуется всем организациям культуры пройти обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

Далее в **таблице 7** представлен рэнкинг организаций культуры г. Невинномысска по показателям, характеризующим доступность условий деятельности для инвалидов.

Таблица 7. Рэнкинг организаций культуры по группе показателей, характеризующих доступность условий деятельности для инвалидов, баллы

№ п/п	Наименование учреждений культуры	Показатель 3.
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска»	100,00
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска	83,09
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека» города Невинномысска	79,03
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска	53,00

Среднее значение данного показателя составило **78,78 балла**.

По показателю 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, среднее значение по данному показателю составляет **70,00 балла**.

По показателю 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, среднее значение по данному показателю составляет **75,00 балла**.

По показателю 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), среднее значение по данному показателю составляет **92,60 балла**.

Таким образом, судя по результатам процедуры независимой оценке качества условий осуществления услуг учреждениями культуры г. Невинномысска, можно констатировать, что в учреждениях культуры недостаточно создана необходимая доступная среда для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья. Таким образом, рекомендуется создать условия для предоставления равного доступа к услугам всех категорий граждан.

2.4. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Следующая группа показателей связана с доброжелательностью и вежливостью работников организаций г. Невинномыска.

В группу данных показателей входят следующие критерии:

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, например, работники организации, секретариат, (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, например, работники организации, секретариат, (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Далее в **таблице 8** представлен рэнкинг организаций культуры по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников.

Таблица 8. Рэнкинг организаций культуры по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников, баллы

№ п/п	Наименование учреждений культуры	Показатель 4.
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парки культуры и отдыха» города Невинномыска	99,13
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномыска»	99,03
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека» города Невинномыска	98,69
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномыска	97,79

Среднее значение рэнкинга по данной группе показателей, составило **98,66 балла.**

Наиболее удовлетворены данным показателем получатели МБУК «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска.

Менее высокий показатель удовлетворенности у МБУК «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска.

По показателю 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), среднее значение по данному показателю составляет **97,75 балла**.

По показателю 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), среднее значение по данному показателю составляет **99,25 балла**.

По показателю 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), среднее значение по данному показателю составляет **99,32 балла**.

Руководители учреждений культуры вежливы и доброжелательны, в том числе работники обеспечивающие первичный контакт и информирование получателей услуг, ответственные за непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

2.5. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ.

Следующая группа показателей связана с условиями осуществления деятельности организаций сферы культуры г. Невинномысска.

В группу данных показателей входят следующие критерии:

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

- доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 9. Рэнкинг организаций культуры по группе показателей, характеризующих условия осуществления деятельности организаций, баллы

№ п/п	Наименование учреждений культуры	Показатель 5.
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска	99,43
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска»	99,01
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска	98,06
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека» города Невинномысска	97,03

Среднее значение рэнкинга организаций культуры г. Невинномысска по данному показателю, составило **98,38 балла**. По мнению экспертов, это очень высокий показатель.

Наиболее высокими баллами по этой группе показателей эксперты отметили МБУК «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска.

В нижней части рейтинга находится МБУ «Центральная городская библиотека» города Невинномысска.

По показателю 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее

рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), среднее значение по данному показателю составляет **98,50 балла**.

По показателю 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), среднее значение по данному показателю составляет **97,83 балла**.

По показателю 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), среднее значение по данному показателю составляет **98,54 балла**.

3. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

Г. НЕВИННОМЫССКА

Таблица 10. Общий рейтинг организаций культуры г. Невинномысска

№ п/п	Наименование учреждений культуры	Значение показателя
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска»	98,34
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека» города Невинномысска	93,15
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дворец культуры им. Горького» города Невинномысска	92,07
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска	84,98

Исходя из методики рейтингования, анализа материалов и результатов эмпирического исследования, интегральный рейтинг организаций культуры г. Невинномысска, составляет **92,14 балла.**

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

Большинство ключевых показателей независимой оценки качества условий оказания предоставления услуг организациями культуры, составляющих основу рейтинга организаций культуры г. Невинномысска, получили высокие оценки участников исследования.

Анализ показателей, характеризующих *открытость и доступность* информации об организациях, осуществляющих деятельность в сфере культуры на территории г. Невинномысска, показал, что большая часть информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами, но не у всех организаций, участвующих в процедуре независимой оценке качества условий предоставления услуг организациями культуры. Полностью и в соответствии с нормативными требованиями заполнены обязательные разделы официального сайта. Так, в частности, у многих организаций не в полном объеме представлена информация на официальном сайте: информации о финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, информации о планируемых мероприятиях, информации о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения, информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

Рекомендуется всем организациям культуры разместить все документы, в общей доступности для получателей услуг, и на стенде организации и на сайте, в соответствии с установленными нормативными актами. Все остальные критерии соответствуют Приказу Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. №

599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

В целом анализ организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры г. Невинномысска по показателям, **характеризующим открытость и доступность информации об организации**, показывает, что наибольшей наполненностью и информативностью обладает МБУК «Культурно-досуговый центр «Родина» города Невинномысска».

Среднее значение **по показателю 1.** составляет **89,47 балла**.

По показателю 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами. Среднее значение составляет **79,50 баллов**.

По показателю 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Среднее значение по данному показателю составляет **100,00 балла**.

По показателю 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». Среднее значение по данному показателю составляет **89,06 балла**.

Анализ показателей **комфортности условий**, в которых осуществляется деятельность в организациях культуры г. Невинномысска показывает, что у всех организаций культуры созданы комфортные условия.

Среднее значение **по показателю 2.** составляет **95,37 балла**.

По показателю 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, среднее значение по данному показателю составляет **95,00 балла**.

По показателю 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа

опрошенных получателей услуг), среднее значение по данному показателю составляет **95,75 балла**.

Группа показателей, характеризующих *доступность деятельности организаций культуры для инвалидов*, у большинства организациях г. Невинномысска, показала, что входные группы организаций культуры оборудованы пандусами, наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличием поручней, расширенных дверных проемов.

Среднее значение **показателя 3.** составляет **78,78 балла**.

По показателю 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, среднее значение по данному показателю составляет **70,00 балла**.

По показателю 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, среднее значение по данному показателю составляет **75,00 балла**.

По показателю 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), среднее значение по данному показателю составляет **92,60 балла**.

Таким образом, судя по результатам процедуры независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры, можно констатировать, что в организациях культуры г. Невинномысска еще недостаточно создана необходимая доступная среда для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья. Таким образом, рекомендуется создать условия для предоставления равного доступа к услугам всех категорий граждан.

Следующая группа показателей связана с *доброжелательностью и вежливостью работников организаций* г. Невинномысска. Анализ данного показателя показывает, что доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги,

удовлетворены абсолютное большинство респондентов данного исследования.

Среднее значение рэнкинга **по показателю 4** составляет **98,66 балла**.

По показателю 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), среднее значение по данному показателю составляет **97,75 балла**.

По показателю 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), среднее значение по данному показателю составляет **99,25 балла**.

По показателю 4.3. - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), среднее значение по данному показателю составляет **99,32 балла**.

Анализ группы показателей, характеризующих *условия осуществления деятельности* организаций культуры г. Невинномысска показывает, что среднее значение **по показателю 5** составляет **98,38 балла**. По мнению экспертов, это очень высокий показатель.

По показателю 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от

общего числа опрошенных получателей услуг), среднее значение по данному показателю составляет **98,50 балла**.

По показателю 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), среднее значение по данному показателю составляет **97,83 балла**.

По показателю 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), среднее значение по данному показателю составляет **98,54 балла**.

Исходя из методики рейтингования, анализа материалов и результатов эмпирического исследования, интегральный общий рейтинг организаций культуры г. Невинномысска, составляет **92,14 балла**.

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ**

Г. НЕВИННОМЫССКА

<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской дворец культуры им. Горького» города Невинномысска</p>	<p>Рекомендуется организовать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации.</p> <p>Кроме того, рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.</p> <p>Рекомендуется разместить все документы на стендах организации, в общей доступности для получателей услуг согласно Статье 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».</p> <p>На официальном сайте организации в полном объеме размещена информация.</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-Досуговый Центр «РОДИНА» города Невинномысска</p>	<p>Рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой информации.</p> <p>Рекомендуется разместить все документы на стендах организации, в общей доступности для получателей услуг согласно Статье 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».</p> <p>На сайте организации не в полном объеме размещена информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; - информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; <p>Рекомендуется доработать сайт согласно приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».</p>
<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска</p>	<p>Обеспечить в организации наличие и доступность питьевой воды.</p> <p>Рекомендуется организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов. В организации отсутствуют поручни, расширенные дверные проёмы, сменные кресла-коляски.</p> <p>Рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей 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).</p>

	<p>Рекомендуется разместить все документы на стендах организации, в общей доступности для получателей услуг согласно Статье 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».</p> <p>На сайте организации не в полном объеме размещена информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги; - информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; - информации о планируемых мероприятиях; - информации о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности. <p>Рекомендуется доработать сайт согласно приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».</p>
Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека» города Невинномысска	<p>В организации отсутствуют поручни, пандус, сменные кресла-коляски.</p> <p>Рекомендуется организовать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации.</p> <p>Кроме того, рекомендовано обеспечение в организации условий доступности, позволяющей инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>На сайте организации не в полном объеме размещена информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги (есть за 2022г., обновить).

График
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры г. Невинномысска в 2025 году

№ п/п	Наименование организации	Руководитель организации	Дата	Ф.И.О. эксперта
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской дворец культуры им. Горького» города Невинномысска	Свечкарь Василий Николаевич	06.11.25г.	Арзуманян Анжелика Юрьевна
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-Досуговый Центр «РОДИНА» города Невинномысска	Компанеец Елена Ивановна	07.11.25г.	Арзуманян Анжелика Юрьевна
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Парки культуры и отдыха» города Невинномысска	Багин Дмитрий Сергеевич	07.11.25г.	Арзуманян Анжелика Юрьевна
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека» города Невинномысска	Костюкович Наталья Юрьевна	06.11.25г.	Арзуманян Анжелика Юрьевна