

Общество с ограниченной ответственностью **«СПЕКТР»**
Группа социально-политического мониторинга и маркетинговых исследований

153000, г. Иваново, пер. Подгорный, д. 5, тел.: +7 (495) 011-00-06, www.spectrum37.ru

Согласовано:
Глава Администрации
Большекрепинского сельского поселения



В.Ю. Мирошников
2025 г.

Утверждаю:
Директор Общества с ограниченной
ответственностью «Спектр»



Н.П. Купрянова
2025 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
по результатам сбора и обобщения информации
для проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг учреждением культуры

Подготовлено для Администрации Большекрепинского
сельского поселения

Ноябрь–декабрь, 2025 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика исследования	3–12
1.1. Методический паспорт исследования	3
1.2. Описание методики формирования рейтингов организаций	5
2. Результаты обобщения информации о качестве условий оказания услуг	13–17
2.1. Результаты анализа информации об организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	13
2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг	14
2.3. Результаты анализа комфортности условий предоставления услуг в организации культуры	14
2.4. Результаты анализа доступности услуг для инвалидов	15
2.5. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организации	16
2.6. Основные недостатки в работе организации. Предложения по улучшению качества работы	17
3. Основные выводы и рекомендации по результатам исследования	18–18
4. Приложения	19–21
4.1. Учреждения культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2025 году	19
4.2. Опросный инструментарий (анкета для опроса получателей услуг)	20

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

1.1. Методический паспорт исследования

Сбор и обобщение информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры были проведены сотрудниками ООО «Спектр» в ноябре-декабре 2025 года по заказу Администрации Большекрепинского сельского поселения в рамках Договора № 16 от 18 ноября 2025 г.

Нормативно-правовой базой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг стали:

1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

2. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (в ред. от 05 декабря 2017 № 392-ФЗ).

3. Постановление 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».

4. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 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».

5. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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».

6. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

7. Приказ 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».

8. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9. Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. N 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)».

Цель исследования – получение сведений о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг организациями.

Задачи исследования:

- 1) оценка открытости и доступности информации, размещенной на официальном сайте организации и информационных стендах в помещениях организации;
- 2) анализ удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг;
- 3) анализ условий оказания услуг в учреждении культуры;
- 4) расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях;
- 5) построение рейтингов организации;
- 6) выявление основных недостатков в работе организации.

Объект оценки – Муниципальное бюджетное учреждение культуры Большекрепинский сельский дом культуры.

Предмет исследования – открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность и вежливость работников организации; удовлетворенность получателей условиями оказания услуг.

В ходе независимой оценки для определения значений показателей применялись следующие **методы**:

1. Анализ сайта учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для оценки открытости и доступности информации о деятельности организаций.
2. Контрольные мероприятия для оценки наличия на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и их функционирования.
3. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов на основании данных самообследования организаций.
4. Он-лайн опрос получателей услуг для выявления удовлетворённости полнотой и доступностью информации об организациях, доступностью услуг для инвалидов, доброжелательностью, вежливостью работников организаций и условиями оказания услуг.

Основные параметры выборки. Объем выборочной совокупности респондентов исследования определялся, исходя из общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки и в соответствии с требованиями, установленными п. 2.7 Распоряжения Министерства культуры РФ № Р-1681 от 18.12.2020 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры» и составил 200 человек.

По итогам сбора информации проведения социологического исследования нами был составлен сводный отчет в формате Microsoft Excel, обобщающий количественные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, а также текстовый отчет в формате Microsoft Word.

1.2. Описание методики формирования рейтингов организаций

Рейтинги учреждений культуры рассчитывались на основании системы показателей, утвержденных Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 (табл. 1).

Табл. 1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг

№ п/п	Показатели
I. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	
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-коммуникационной сети «Интернет».
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).
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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Продолжение табл. 1

№ п/п	Показатели
----------	------------

II. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).
2.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>

III. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению слуховой 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 сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов).</p>

№ п/п	Показатели
----------	------------

IV. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>

Окончание табл. 1

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).
------	--

V. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

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).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах. Их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации.

1. Значение показателя оценки качества **«Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации»** ($P_{инф}$) определялось по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где:

$I_{стенд}$ – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

$I_{норм}$ – объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. Значение показателя оценки качества **«Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»** ($P_{дист}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 20 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

3. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($P_{\text{откр.уд.}}$), определялось по формуле:

$$P_{\text{откр.уд.}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$Y_{\text{стенд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

4. Значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($P_{\text{комф.усл.}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл.}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

5. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($P_{\text{комф.уд.}}$) определялось по формуле:

$$P_{\text{комф.уд.}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.2)$$

где:

$u_{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

6. Значение показателя оценки качества «**Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов**» ($П^{\text{орг}}_{\text{дост}}$) определялось по формуле:

$$P^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}}, \quad (3.1)$$

где:

$T^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

7. Значение показателя оценки качества «**Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**» ($П^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$) определялось по формуле:

$$P^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}, \quad (3.2)$$

где:

$T^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

8. Значение показателя оценки качества «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов**» ($П^{\text{дост}}_{\text{уд}}$) определялось по формуле:

$$P^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \left(\frac{u_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где:

$u_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

9. Значение показателя оценки качества «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы**» ($П^{\text{перв.конг}}_{\text{уд}}$) определялось по формуле:

$U_{\text{реком}}$ – число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

13. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($П_{\text{орг.усл.уд}}$) определялось по формуле:

$$П_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где:

$U_{\text{орг.усл}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

14. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($П_{\text{уд}}$) определялось по формуле:

$$П_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где:

$U_{\text{уд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times П_{\text{инф}}^n + 0,3 \times П_{\text{дист}}^n + 0,4 \times П_{\text{откр.уд}}^n)$$

$$K_n^2 = (0,5 \times П_{\text{комф.усл}}^n + 0,5 \times П_{\text{комф.уд}}^n)$$

$$K_n^3 = (0,3 \times П_{\text{дост-орг}}^n + 0,4 \times П_{\text{дост-услуг}}^n + 0,3 \times П_{\text{дост-уд}}^n)$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{перв. конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ. услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{вежл. дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{орг. усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам 1.1 – 5.5.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Результаты анализа информации об организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах

Для оценки открытости и доступности информации об организации культуры был проанализирован официальный сайт организации, подлежащей независимой оценке качества в 2025 году. Проверялось соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным 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"». Результаты оценки представлены в **табл. 2**. Степень соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям составляет **75 баллов** из 100. На информационном стенде в помещении организации отсутствует информация о видах предоставляемых услуг, перечень оказываемых платных услуг и копия документа о порядке предоставления услуг за плату, информация о планируемых мероприятиях. На официальном сайте организации в сети Интернет отсутствует информация о дате создания организации культуры и её учредителе, о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.

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

Вид информации об организации	Информационные ресурсы	
	Сайт	Стенд
Полное и сокращенное наименование организации культуры, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
Место нахождения организации культуры	1	1
Дата создания организации культуры, ее учредитель	0	1
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации и т.п.)	1	–
Структура и органы управления организации культуры	1	1
Режим, график работы	1	1
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
Перечень оказываемых платных услуг, копия документа о порядке предоставления услуг за плату	1	0
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0	–
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы	1	–
Информация о планируемых мероприятиях	1	0
Информация о проведении независимой оценки качества	1	1
Показатель соответствия информации, баллы	75,0	

* «1» – информация представлена; «0» – информация отсутствует; «–» – информация не требуется

2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг

Удовлетворённость получателей услуг организации культуры качеством условий оказания услуг оценивалась на основании результатов онлайн-опроса, проведенного по вопроснику, составленному с учетом требований методики, утверждённой приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 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» (Прил. 2). Полученные данные представлены в табл. 3.

Табл. 3. Результаты опроса получателей услуг, %

Показатели	%
Обращение к информации на стендах	94,1
Удовлетворенность информацией на стендах	98,2
Обращение к официальному сайту	82,2
Удовлетворённость информацией на сайте	93,8
Удовлетворённость комфортностью условий	87,2
Наличие группы инвалидности	10,3
Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	91,7
Удовлетворённость доброжелательностью при первичном контакте	100,0
Удовлетворённость доброжелательностью при оказании услуги	99,1
Использование дистанционных способов взаимодействия	71,6
Удовлетворённость доброжелательностью при дистанционном взаимодействии	98,8
Готовность рекомендовать организацию	99,1
Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг	96,5
Удовлетворённость условиями оказания услуг в целом	96,5

2.3. Результаты анализа комфортности условий предоставления услуг в организации культуры

К числу показателей, характеризующих комфортность условий для предоставления услуг, отнесены следующие:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги.

Уровень обеспечения в организации комфортных условий для предоставления услуг составил **80 баллов** – в организации отсутствуют оборудованная мебелью зона ожидания и питьевая вода (табл. 4).

Табл. 4. Обеспечение в организациях комфортных условий для предоставления услуг, баллы*

Показатели комфортности условий	Наличие в организации
Наличие зоны ожидания	0
Навигация внутри организации	1
Доступность питьевой воды	0
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1
Санитарное состояние помещений	1
Доступность записи	1
Итоговое значение показателя, баллы	80,0

* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

2.4. Результаты анализа доступности услуг для инвалидов

Доступность услуг организации культуры для инвалидов анализировалась в двух аспектах:

1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.
2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Помещения организации и прилегающая территория не оборудованы с учетом доступности для инвалидов (табл. 5).

Табл. 5. Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, баллы *

Показатели доступности для инвалидов	Наличие в организации
Оборудование входных групп пандусами/ подъемными платформами	0
Наличие выделенных стоянок	0
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	0
Наличие сменных кресел-колясок	0
Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0
Итоговое значение показателя, баллы	0,0

* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует».

Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими составило **40 баллов** из 100 (табл. 6). В организации отсутствуют дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей и знаков шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика, возможность предоставления услуг дистанционно/ на дому.

Табл. 6. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, баллы *

Показатели доступности для инвалидов	Наличие в организации
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
Дублирование надписей и знаков шрифтом Брайля	0
Возможность предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика	0
Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению	1
Возможность сопровождения инвалидов работниками организации	1
Возможность предоставления услуг дистанционно/ на дому	0
Итоговое значение показателя, баллы	40,0

* «1» – условие имеется; «0» – условие отсутствует

2.5. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организации

В результате анализа и обобщения информации о качестве условий оказания услуг были вычислены показатели, характеризующие пять критериев оценки качества и интегральный показатель. Значения этих показателей приведены в табл. 7.

Табл. 7. Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях, баллы

Показатели	Значения
I. Показатель, характеризующий открытость и доступность информации об организации	90,9
II. Показатель, характеризующий комфортность условий предоставления услуг	83,6
III. Показатель, характеризующий доступность услуг для инвалидов	43,5
IV. Показатель, характеризующий доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы	99,4
V. Показатель, характеризующий удовлетворенность условиями оказания услуг	97,3
Интегральный показатель оценки качества	82,9

Значение итогового показателя оценки качества лежит в диапазоне 81-100 баллов, что интерпретируется как «отлично». Основной вклад в снижение значения интегрального показателя оценки качества вносит показатель, характеризующий доступность услуг для инвалидов. Значения остальных показателей находятся на высоком уровне.

2.6. Основные недостатки в работе организации. Предложения по улучшению качества работы

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры были выявлены следующие недостатки.

1. Отсутствие на общедоступных информационных ресурсах части информационных материалов, предусмотренных нормативными требованиями.
2. Отсутствие в учреждениях условий доступности для инвалидов.
- 3. Необеспеченность учреждений культуры рядом условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей и знаков шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика, возможность предоставления услуг дистанционно/ на дому).

Получателями услуг были предложены следующие направления улучшения качества работы:

1. Ремонт помещений дома культуры.
2. Обеспечение доступа в интернет.

3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

По результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в 2025 году организацией культуры можно сделать следующие **основные выводы**.

1. В организации обеспечен недостаточный уровень открытости и доступности информации, размещенной на общедоступных информационных источниках.
2. В организации обеспечено достаточное количество предусмотренных нормативными документами условий комфортности предоставления услуг.
3. Имеются недостатки в оборудовании помещений организации и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов и в обеспечении в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
4. Интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Большекрепинский сельский дом культуры составил 82,9 балла из 100 возможных.

По результатам анализа информации о качестве условий оказания услуг в отдельных организациях можно сделать **следующие рекомендации**.

1. Разместить на общедоступных информационных источниках недостающие информационные материалы.
2. Оборудовать помещения организации и прилегающую территорию с учетом доступности для инвалидов.
3. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
4. Рассмотреть возможность реализации высказанных получателями услуг пожеланий по улучшению качества работы.

4. ПРИЛОЖЕНИЯ

4.1. Учреждения культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2025 году

Наименование организации	Адрес организации	ФИО руководителя	Телефон	Электронная почта	Сайт
Муниципальное бюджетное учреждение культуры Большекрепинский сельский дом культуры	346591, Ростовская область, Родионово-Несветайский р-н, сл Большекрепинская, ул. Ленина, д.8	Пуголовкина Ирина Григорьевна	8 (86340) 2-44-26, 8 (863) 402-44-22 89515292693	irina.pugolowkina@mail.ru	https://sdk-bolshekrepefsky.ru/

