

**Результаты проведения независимой оценки качества  
условий оказания услуг учреждениями культуры  
муниципального образования «Город Можга»  
за 2022 год**

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

Организация	Количество респондентов
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	495
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	466

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.* По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 10)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 13)	Информативность сайта	Итоговый балл
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	10	100	11	84,6	<b>92,3</b>
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	10	100	13	100	<b>100</b>

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

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной

связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Часто задаваемые вопросы	Анкета или ссылка на нее**	Итоговый балл
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	+	+	+	+	+	<b>100</b>
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	+	+	+	+	+	<b>100</b>

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации, часто задаваемые вопросы и т.п.

\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

Организация	Количество оценивших стенд	Кол-во удовлетворенных	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Кол-во удовлетворенных	Баллы по сайту	Итоговый балл
МБУК «Культурный центр «Свет» города	455	449	98,7	421	416	98,6	<b>98,6</b>

Можги							
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	398	379	95,2	389	374	96,1	<b>95,7</b>

## 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов.

**Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Возможность бронирования/записи	Итоговый балл
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	+	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.**

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	495	482	<b>97,3</b>
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	466	460	<b>85,8</b>

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

*3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	+	+	+	+	+	<b>100</b>
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	+	+	+	+	+	<b>100</b>

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов.

**Максимальное значение баллов по данному критерию – 100.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

Организация	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 (тифлсурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	+	+	+	+	+	+	<b>100</b>
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	-	-	-	-	+	+	<b>40</b>

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

**Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.**

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	102	99	<b>97,1</b>
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	81	73	<b>90,1</b>

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	495	492	<b>99,4</b>
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	466	436	<b>93,3</b>

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы. В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	495	490	<b>99,0</b>
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	466	454	<b>97,4</b>

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	495	489	<b>98,8</b>
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	466	438	<b>94,0</b>

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым. В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	495	493	<b>99,6</b>
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	466	456	<b>97,9</b>

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг. В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса

получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	495	487	<b>98,4</b>
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	466	439	<b>94,2</b>

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	495	491	<b>99,2</b>
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	466	455	<b>97,6</b>

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждений выявлен ряд недостатков, а именно:

### 1) Недостатки выявленные в ходе изучения официальных сайтов организаций:

Организация	Недостатки
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	На официальном сайте отсутствует следующая информация: 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; Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	-

### 2) Недостатки выявленные в ходе изучения комфортности условий оказания услуг:

Организация	Недостатки
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	-
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	-

### 3) Недостатки выявленные в ходе изучения условий доступности услуг для инвалидов:

Организация	Недостатки
МБУК «Культурный центр	-

«Свет» города Можги	
МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	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 сайта организации для инвалидов по зрению

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Удмуртской Республики итоговый балл отрасли культуры составил:

### Итоговые значения показателей независимой оценки

№ п/п	Организация	Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2	Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5	Итоговый балл по учреждению
		1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3		
1	МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	27,7	30	39,4	97,1	30	39,5	29,2	98,7	30	40	29,1	99,1	39,8	39,6	19,8	99,1	29,9	19,7	49,6	99,2	<b>98,6</b>
2	МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	30	30	38,3	98,3	30	37,2	25,7	92,9	30	16	27	73	37,3	39,0	18,8	95,1	29,4	18,8	48,8	97	<b>91,3</b>
max значение		30	30	40	100	30	40	30	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	<b>100</b>

## Итоговый рейтинг организаций культуры Удмуртской Республики по результатам НОК

№	Организация	Итоговый балл
1	МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	98,6
14	МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги	91,3
<b>ИЗ 79 УЧРЕЖДЕНИЙ УР: 1, 14 МЕСТА - ГОРОД МОЖГА</b>		

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости необходимо устранить выявленные недостатки официальных сайтов в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами;

2) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями;

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг:

Организация	Рекомендации/пожелания респондентов
МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги	<p><b>Благоустройство прилегающей территории (13 ответов)</b>                      Облагораживание фасада здания                      Отремонтировать подъездные пути                      Добавить освещения                      Мало помещений для занятий                      Расширение зоны парковки                      Лёгкий доступ для инвалидов                      Подъёмник для людей с ограниченными возможностями                      В туалетной комнате холодно, неприятный запах                      Провести воду на второй этаж</p> <p><b>Транспортная доступность (17 ответов)</b>                      Автобус ходит редко, приходится вызывать такси                      Слабая материально-техническая база</p> <p><b>Кафе, буфет (9 ответов)</b>                      Верните кофемашину, установить терминал с напитками                      Продажа мороженого</p>

	<p>Поставить кулер, стаканчики для воды (<b>14 ответов</b>)  Хочется больше спектаклей (<b>34 ответа</b>)  Проводить больше концертов  Разнообразии кружков  Больше тематических мероприятий  Больше бесплатных мероприятий  Хочется больше приезжих артистов  Мероприятия для молодежи, сейшены  Организовать больше кружков прикладного характера  Увеличить количество бесплатных кружков для детей  Нужны афиши, инф. в соц. сетях  Информировать объявлениями  Продажа билетов помимо кассы  Оплата услуг по куар коду  Возможность приобретать билеты онлайн  Смс на телефон о проведении мероприятий  Льготы многодетным  Выдавать бахилы бесплатно или впускать без них  Обновить осветительное оборудование на сцене  <b>Увеличить штат (6 ответов)</b>  Поднимите зарплату специалистам  Оплачивать работу, приглашённым для участия в мероприятиях, можгинским музыкантам  Взаимное сотрудничество с музеями  <b>Улучшить условия для посетителей (35 ответов)</b>  Улучшить зону ожидания, добавить wi-fi  Родителям недостаточно посадочных мест для ожидания  Есть ещё одна проблема в партерах исторических театров - они плоские. Ряды не возвышаются друг над другом.  Хотелось бы студию современных танцев  Отсутствие своего транспорта  Стараться по максимуму использовать возможности участия в федеральных программах финансирования</p>
<p>МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги</p>	<p><b>Благоустройство, ремонт (34 ответа)</b>  Асфальтирование территории, парковка  Отремонтировать пол в танцевальном зале на 2 этаже.  Больше сделать туалетов, запах ужасный  Плохая вентиляция в зрительном зале и на сцене  Неудобная рамка на входе для инвалидов  <b>Установить кулер (9 ответов)</b>  <b>Кафе, буфет, шаурма (7 ответов)</b>  Продажа минеральной воды  Поставить автомат для кофе чая шоколадок</p>

	<p><b>Наличие комфортной зоны (14 ответов)</b>  Мягкая мебель в фойе и работа буфета  В фойе почти нет сидячих мест  Хотелось бы в зоне ожидания пуфы, диванчики, стулья и т.п.  Установить отдельный телефон в библиотеке</p> <p><b>Обновить МТО (9 ответов)</b>  Оснащение кабинетов мебелью и оборудованием (шкафы, полки, увлажнитель воздуха, микрофоны)  Плохая музыкальная аппаратура (колонки)  Обновление концертных костюмов и обуви коллективов и ансамблей</p> <p><b>Улучшить охрану желательно (4 ответа)</b>  Продлить или изменить режим работы кассы  Понизить цены  Больше удмуртских спектаклей  Больше бесплатных кружков для детей  Проводить больше мероприятий для эмоционального интеллекта.  Высококласных исполнителей приглашать  Более интересные лекции  Взаимное сотрудничество с музеем  Побольше новых фильмов и мультфильмов, а также комедий, можно на удмуртском языке  Улучшить график работы  Возможность посещать все мероприятия по Пушкинской карте  Нужны специалисты культуры  В гардеробе большая очередь после мероприятия. Можно в гардероб ставить всех сотрудников</p> <p><b>Улучшение обслуживания (19 ответов)</b>  Быть доброжелательными и вежливыми работников  Культура поведения и самообразование работников  Повежливее предоставлять информацию об услугах  Присутствует грубость  Больше помогать посетителям  Хорошее обращение учителей к ученикам  Не хватает культурного общения обслуживающего персонала  Получить достоверную, точную информацию о мероприятиях  Объявления о мероприятиях размещать чаще и в больших пабликах города. Мало рекламы</p>
--	--