


Общество с ограниченной ответственностью «Центр «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  
«01» ноября 2022 г.



**ОТЧЁТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В  
ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ  
ГОРОДА-КУРОРТА ПЯТИГОРСКА  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

Пятигорск, 2022 год

## СОДЕРЖАНИЕ

### 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

1.1. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА-КУРОРТА ПЯТИГОРСКА

1.2. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

1.3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА. ПРЕДЕЛЬНАЯ ОШИБКА РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТИ

1.4. СТРУКТУРА И ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕННОГО МНЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА-КУРОРТА ПЯТИГОРСКА

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

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

2.3. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

2.4. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

2.5. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

3. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА-КУРОРТА ПЯТИГОРСКА  
ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА-КУРОРТА ПЯТИГОРСКА

## **1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ**

### **1.1. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА-КУРОРТА ПЯТИГОРСКА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

#### **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 305

Номера телефонов 8-928-305-62-35

Адреса электронной почты expert-profi2020@bk.ru

#### **Информация о государственных контрактах**

Договор № 2609/2022 от «26» сентября 2022 г. на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг населению учреждениями культуры города Пятигорска в 2022 году

## **1.2. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ**

Ключевые слова: учреждения, удовлетворенность условиями предоставления услуг в сфере культуры, качеством услуг, критерии качества услуг.

### **Объект исследования:**

Потребители услуг организаций сферы культуры, проживающие на территории города-курорта Пятигорска Ставропольского края, старше 18 лет, родители (законные представители) детей, посещающих организации, предоставляющие услуги в сфере культуры.

### **Объекты оценки:**

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева»
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Пятигорска»

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

**Предмет независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями в сфере культуры** – удовлетворенность населения качеством условий предоставления услуг в сфере культуры в городе-курорте Пятигорске Ставропольского края.

**Задачи независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями в сфере культуры:**

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

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

3) Выявить и охарактеризовать показатели, характеризующие доступность деятельности организаций в сфере культуры для инвалидов;

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

5) Осуществить рейтингование организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска Ставропольского края.

Методология исследования: 1) проведение количественного формализованного опроса различных субъектов деятельности в сфере культуры на территории города-курорта Пятигорска; 2) анализ и интерпретация полученных эмпирических данных; 3) подготовка аналитического отчета.

В результате исследования, проведена оценка качества условий осуществления деятельности в сфере культуры в городе-курорте Пятигорске Ставропольского края, выделены проблемы, характерные для организаций данного типа.

### **1.3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ. ПРЕДЕЛЬНАЯ ОШИБКА РЕПРЕЗЕНТАТИВНОСТИ**

Независимая оценка качества условий предоставления услуг организациями сферы культуры города-курорта Пятигорска Ставропольского края проводится в форме социологического исследования, которое выражается в определении уровня удовлетворенности населения в области условий предоставления соответствующих услуг.

Методология рейтингования организаций сферы культуры осуществляется с учетом новейших научных достижений в области управления сферой культуры, современных общественных запросов, а также системных приоритетов государственной политики в сфере культуры, зафиксированных в программных правительственных документах, нормативно-правовых и инструктивно-методических материалах:

постановление 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»;

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

приказ 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»;

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»;

приказ 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»;

приказ 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»;

распоряжение 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».

Дополнительно следует учесть: проект приказа Министерства финансов Российской Федерации «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 медикосоциальной 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 порядок ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

Единый порядок 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 (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены: в сфере образования – приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный № 35837);

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

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;



в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

Исследование проводилось методом анкетирования в форме формализованного онлайн-интервью различных субъектов процесса оказания услуг в сфере культуры, постоянно проживающих на территории города-курорта Пятигорска, по инструментарию, согласованному с заказчиком, основанном на едином порядке 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.

Для определения данных о демографической структуре населения, расчета 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 в сфере культуры составил **1 236** 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, представленными в анкете.

#### 1.4. СТРУКТУРА И ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Таблица 3. Структура выборочной совокупности получателей услуг по демографическим показателям

Показатели	Характеристика выборочной совокупности, %
Женщины	77,0 %
Мужчины	23,0 %
До 30 лет	43,6 %
31 – 50 лет	38,0 %
Старше 51 года	18,4 %

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 23.0<sup>1</sup>, 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.

Общая логика анализа полученных данных предполагает следующую структуру построения отчета: анализ обобщенного мнения получателей услуг, предоставляемыми организациями сферы культуры, контент-анализ

---

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

сайтов организаций сферы культуры, рейтинг организаций, предоставляющих услуги в сфере культуры.

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕННОГО МНЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА-КУРОРТА ПЯТИГОРСКА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

### **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 города-курорта Пятигорска Ставропольского края, показал, что большая часть информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами.

Так, в частности, анализ показателя 1 - *Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии)*, показал, что у учреждений, участвующих в процедуре независимой оценке качества условий предоставления услуг организациями в сфере культуры, полностью и в соответствии с нормативными требованиями заполнен обязательный раздел официального сайта *«Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда»*.

Раздел *«Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии)»* на сайтах всех организаций сферы культуры города также представлен в соответствии с нормативными требованиями к информационным сайтам и порядку размещения информации на них.

Далее в **таблице 1** представлена информация о количественных значениях группы показателей, характеризующих соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами.

**Таблица 1. - Результаты мониторинга соответствия информации о деятельности организаций, предоставляющих услуги в сфере культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами**

№ п/п	Наименование организации	Итого по разделу 1.1	Итого по разделу 1.2	Итого по разделу 1.3
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Пятигорска»	88	60	83
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева»	71	100	72

Результаты экспертного мониторинга информационных ресурсов организаций, предоставляющих услуги в сфере культуры города-курорта Пятигорска, показывают, что сайты учреждений культуры включают в себя информацию о наименовании структурных подразделений. Проведенный контент-анализ информационных сайтов организаций сферы культуры города-курорта показал, что ресурсы организаций, предоставляющих услуги в области культуры, нуждаются в обновлении и дополнении.

Так, в МБУК «Централизованная библиотечная система города Пятигорска» на официальном сайте учреждения отсутствуют следующие документы:

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

В МБУК КТ «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева» на официальном сайте учреждения отсутствуют следующие документы:

- копия устава организации культуры;

- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;
- режим, график работы организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- материально - техническое обеспечение предоставления услуг;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Отсутствует альтернативная версия официального сайта учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Визуальное исследование информационных стендов, осуществляющих деятельность в сфере культуры на территории города-курорта Пятигорска Ставропольского края показало, что вся имеющаяся на них информация полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами. Стоит отметить, что в МБУК «Централизованная библиотечная система города Пятигорска» основная информация размещена в сенсорном информационном терминале, что очень удобно, как для получателей услуг, так и для людей с ограниченными возможностями и инвалидами.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" составляет **77 %**.

Далее в **таблице 2** представлен рэнкинг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры города-курорта Пятигорска Ставропольского края по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации.

**Таблица 2. – Рэнкинг организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации, баллы**

№ п/п	Наименование организации	Значение показателя
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева»	80,1
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Пятигорска»	77,6

Среднее значение по данному показателю составило **78,85 балла**. В целом анализ организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры города - курорта Пятигорска Ставропольского края по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации, показывает, что наибольшей наполненностью и информативностью обладает МБУК клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева».

## **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 города-курорта Пятигорска Ставропольского края.

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).

У МБУК клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева» и МБУК «Централизованная библиотечная система города Пятигорска» имеется и понятна навигация. Рекомендуется МБУК клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева» разработать единую систему внешней и внутренней навигации (знаки, указатели и схематические обозначения). Также учреждения сферы культуры города-курорта обеспечены питьевой водой на своей территории и зоной отдыха (ожидания).

Организации сферы культуры города-курорта Пятигорска, участвующие в процедуре независимой оценке качества условий предоставления услуг в организациях сферы культуры, обеспечены доступными санитарно-гигиеническими помещениями, а также специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

Анализ результатов социологического исследования показывает, что доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг составляет **94 %**. Судя по данным опроса получателей услуг, наиболее удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется профильная деятельность в МБУК «Централизованная библиотечная система города Пятигорска».

Далее в **таблице 3** представлен рэнкинг организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска по показателям, характеризующим комфортность условий функционирования.



**Таблица 3. – Рэнкинг организаций сферы культуры по группе показателей, характеризующих комфортность условий, в которых осуществляется профильная деятельность, баллы**

№ п/п	Наименование организации	Значение показателя
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Пятигорска»	97,5
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева»	97

Среднее значение по данному показателю составило **97,25 балла**.

### **2.3. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

Далее была проанализирована группа показателей, характеризующих доступность деятельности организаций сферы культуры для инвалидов в организациях города-курорта Пятигорска Ставропольского края.

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)

Итак, контент-анализ информационных сайтов учреждений показал отсутствие альтернативной версии официального ресурса в сети Интернет для инвалидов по зрению только у МБУК клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева».

Входные группы организаций города-курорта Пятигорска оборудованы пандусами, расширенными дверными проёмами и поручнями.

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации для людей с ограниченными возможностями и инвалидами характерно и для МБУК «Централизованная библиотечная система города Пятигорска» и для МБУК клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева».

Возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации имеется только у МБУК «Централизованная библиотечная система города Пятигорска».

Возможность дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, стоит отметить характерно для двух учреждений, но

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) не имеет ни одна из учреждений, участвующих в независимой оценке качества условий предоставления услуг организациями сферы культуры.

Наличие выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов только у МБУК клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева».

Далее в **таблице 4** представлен рэнкинг организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска по показателям, характеризующим доступность условий деятельности для инвалидов.

**Таблица 4. –Рэнкинг организаций сферы культуры по группе показателей, характеризующих доступность условий деятельности для инвалидов, баллы**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Значение показателя</b>
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Пятигорска»	87,1
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева»	75,0

Среднее значение данного показателя составило **81,05 балла**.

Таким образом, судя по результатам процедуры независимой оценке качества условий предоставления услуг учреждениями сферы культуры города-курорта Пятигорска, можно констатировать, что в учреждениях ещё не создана необходимая доступная среда для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

## **2.4. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

Следующая группа показателей связана с доброжелательностью и вежливостью работников организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска Ставропольского края.

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, преподаватели) (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).

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, определяется по результатам количественного социологического исследования, что составляет среднее значение **96 %**.

Доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги удовлетворены абсолютное большинство респондентов данного исследования. Среднее значение этого критерия составило **97 %** по всей выборочной совокупности.

Среднее значение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при

использовании дистанционных форм взаимодействия, составило **98 %** от общего числа опрошенных.

Далее в **таблице 5** представлен рэнкинг организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость работников.

**Таблица 5. – Рэнкинг организаций сферы культуры по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников, баллы**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Значение показателя</b>
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Пятигорска»	97,6
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева»	96,4

Среднее значение рэнкинга по данной группе показателей, составило **97 балла.**

## **2.5. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ**

Следующая группа показателей связана с условиями осуществления деятельности организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска Ставропольского края.

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).

Среднее значение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составило **97 %** от общего числа участников исследования.

Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации, составила также **97 %** в среднем по всей выборочной совокупности исследования.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, составила **98 %** в среднем по выборке.

**Таблица 6. – Рэнкинг организаций сферы культуры по группе показателей, характеризующих условия осуществления деятельности организаций, баллы**

№ п/п	Наименование организации	Значение показателя
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Пятигорска»	98,0
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева»	96,5

Среднее значение рэнкинга организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска по данному показателю, составило **97,25 балла**.

### 3. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА-КУРОРТА ПЯТИГОРСКА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Таблица 7. – Общий рейтинг организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска Ставропольского края

№ п/п	Наименование организации	Значение показателя
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Пятигорска»	91,56
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева»	89,0

Исходя из методики рейтингования, анализа материалов и результатов эмпирического исследования, интегральный рейтинг организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска Ставропольского края, составляет **90,28 балла**.

## ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

Большинство ключевых показателей независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями в сфере культуры, составляющих основу рейтинга организаций сферы культуры, получили высокие оценки участников исследования.

Анализ показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организациях сферы культуры, осуществляющих деятельность на территории города-курорта Пятигорска Ставропольского края, показал, что существенная часть информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, соответствует ее содержанию и порядку размещения, установленными нормативными правовыми актами.

Результаты экспертного мониторинга информационных ресурсов организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска показывают, что в МБУК «Централизованная библиотечная система города Пятигорска» на официальном сайте учреждения отсутствуют следующие документы:

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

В МБУК КТ «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева» на официальном сайте учреждения отсутствуют следующие документы:

- копия устава организации культуры;
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;
- режим, график работы организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- материально - техническое обеспечение предоставления услуг;



- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

У МБУК КТ «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева» отсутствует альтернативная версия официального сайта учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Визуальное исследование информационных стендов, осуществляющих деятельность в сфере культуры на территории города-курорта Пятигорска Ставропольского края показало, что вся имеющаяся на них информация полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами.

Проведенный контент-анализ информационных сайтов показал, что ресурсы организаций, предоставляющих услуги в области культуры, нуждаются в обновлении и дополнении.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" составляет **77 %**.

**По критерию 1.** - Открытость и доступность информации об организации культуры.

Среднее значение по данному показателю составило **78 балла**.

В целом анализ организаций, осуществляющих деятельность в сфере культуры города - курорта Пятигорска Ставропольского края по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации, показывает, что наибольшей наполненностью и информативностью обладает МБУК клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева».

Анализ показателей комфортности условий, в которых осуществляется деятельность организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска Ставропольского края, показал, что организации, принявшие участие в

рейтинговании, обеспечены питьевой водой на своей территории и зоной отдыха (ожидания).

У МБУК клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева» и МБУК «Централизованная библиотечная система города Пятигорска» имеется и понятна навигация. Рекомендуются МБУК клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева» разработать единую систему внешней и внутренней навигации (знаки, указатели и схематические обозначения).

Все организации сферы культуры города-курорта Пятигорска, участвующие в процедуре независимой оценке качества условий предоставления услуг организациями культуры, обеспечены доступными санитарно-гигиеническими помещениями, а также специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещений для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

**По критерию 2 - Комфортность условий предоставления услуг.**

Среднее значение по данному показателю составило **97 балла**. Стоит отметить, что это очень высокий показатель.

Анализ результатов социологического исследования показывает, что доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг составляет **94 %**. Судя по данным опроса получателей услуг, наиболее удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется профильная деятельность в МБУК «Централизованная библиотечная система города Пятигорска».

**По критерию 3 – Доступность услуг для инвалидов.**

Входные группы организаций города-курорта Пятигорска оборудованы пандусами, расширенными дверными проёмами и поручнями.

Контент-анализ информационных сайтов учреждений показал отсутствие альтернативной версии официального ресурса в сети Интернет для инвалидов по зрению у МБУК клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева».

Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации для людей с ограниченными возможностями и инвалидами характерно и для МБУК «Централизованная библиотечная система города Пятигорска» и для МБУК клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева».

Возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации имеется только у МБУК «Централизованная библиотечная система города Пятигорска».

Среднее значение данного показателя составило 81 балла.

Судя по результатам процедуры независимой оценке качества условий предоставления услуг учреждениями сферы культуры города-курорта Пятигорска, можно констатировать, что в учреждениях ещё не создана необходимая доступная среда для людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

**По критерию 4 – Доброжелательность, вежливость работников организации.**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, определяется по результатам количественного социологического исследования, что составляет среднее значение 96 %.

Доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, удовлетворены абсолютное большинство респондентов данного исследования. Среднее значение этого критерия составило 97 % по всей выборочной совокупности.

Среднее значение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, составило 98 % от общего числа опрошенных.

Среднее значение рэнкинга по данной группе показателей, составило **97 балла**.

**По критерию 5 – Удовлетворённость условиями оказания услуг.**

Среднее значение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составило **97 %** от общего числа участников исследования.

Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации, составила также **97 %** в среднем по всей выборочной совокупности исследования.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, составила **98 %** в среднем по выборке.

Среднее значение рэнкинга организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска по данному показателю, составило **97 балла**.

Общий рейтинг организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска Ставропольского края составляет **90 балла**.

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ  
ГОРОДА – КУРОРТА ПЯТИГОРСКА**

<b>Наименование организации культуры</b>	<b>Выводы и рекомендации</b>
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система города Пятигорска»	<p>На официальном сайте учреждения отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;</li> <li>- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).</li> </ul> <p>В организации отсутствует сменное кресло-коляска.</p> <p>Рекомендовано оборудование территории, прилегающей к зданию организации и помещений с учетом доступности для инвалидов: организовать выделенную стоянку для автотранспортных средств инвалидов.</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>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».</p>

<p>Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Городской дом культуры № 1 им. А.Д. Дементьева»</p>	<p>На официальном сайте учреждения отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- копия устава организации культуры;</li> <li>- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;</li> <li>- режим, график работы организации культуры;</li> <li>- виды предоставляемых услуг организацией культуры;</li> <li>- материально - техническое обеспечение предоставления услуг;</li> <li>- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).</li> </ul> <p>Отсутствует альтернативная версия официального сайта учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p> <p>Рекомендовано обновление и дополнение актуальной информацией на официальном сайте, а также на стендах учреждения.</p> <p>В организации отсутствует сменное кресло-коляска.</p> <p>Рекомендуется разработать единую систему внутренней навигации (знаки, указатели и схематические обозначения) для инвалидов и людей с ограниченными возможностями здоровья.</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, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>
---	--