ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ ЛУКЬЯНЧУК ОКСАНА НИКОЛАЕВНА
Российская Федерация, 141070, Московская область, г. о. Королев, г. Королев, Болдырева ул., дом 8, кв. 41

Утверждаю:

Индивидуальный предприниматель

_____/О.Н. Лукьянчук/

"___" _____2025 г.

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ - КУЗБАССА"

КЕМЕРОВО, 2025

Отформатировано: Шрифт: PT Astra Serif

Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями сферы культуры.

Критерий 1

"Открытости и доступности информации об организациях в сфере культуры Кемеровской области - Кузбасса."

1.1. Показатель "Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)"

1.1.1. Показатель " Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами".

1.1.2. Показатель " Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

№	Организация	1.1.1.	1.1.2.	1.1.
1	МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа»	10	13	**100**

1.2. Показатель " Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)"

№	Организация	Количество функционирующих дистанционных средств связи	1.2.
1	МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа»	4	**100**

1.3 Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)"

1.3.1 Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)"

1.3.2 Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)"

№	Организация	1.3.1.	1.3.2.	1.3.
1	МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа»	99,8	100,0	99,9

Итоговый показатель по критерию 1

Значимость критерия		0,3	0,3	0,4	Итоговый балл по критерию 1
№	Организация	1.1.	1.2.	1.3.	
1	МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа»	100,0	100	99,9	100

Критерий 2[1]

"Комфортности условий предоставления услуги в организациях в сфере культуры Кемеровской области - Кузбасса"

2.1. Показатель "Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг"

2.2. Показатель "Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг.

[1] Согласно Приказу Минкультуры N599 данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1

2.3. Показатель *"Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)"*

Итоговый показатель по критерию 2.

Значимость критерия		0,3	0,4	0,3	Итоговый балл по критерию 2
№	Организация	2.1.	2.2.	2.3.	
3	МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа»	100	100	100	100

Критерий 3

"Доступности услуг для инвалидов в организациях в сфере культуры Кемеровской области - Кузбасса"

3.1. Показатель "Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов"

3.2. Показатель "Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими "

3.3. Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)"

Итоговый показатель по критерию 3

Значимость критерия		0,3	0,4	0,3	Итоговый балл по критерию 3
№	Организация	3.1.	3.2.	3.3.	
1	МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа»	50	75,0	100	75,0

Критерий 4[2]

"Доброжелательности, вежливости работников организаций в сфере культуры Кемеровской области - Кузбасса"

4.1. Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)".

4.2. Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)".

4.3. Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)"

Итоговый показатель по критерию 4.

Значимость критерия		**0,4**	**0,4**	**0,2**	**Итоговый балл по критерию 4**
№	**Организация**	**4.1.**	**4.2.**	**4.3.**	
1	МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа»	100	100	100	**100,0**

Критерий 5[3]

"Удовлетворенности условиями оказания услуг в организациях в сфере культуры Кемеровской области - Кузбасса"

5.1. Показатель "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)"

---

[2] Согласно Приказу Минкультуры N599 данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1

[3] Согласно Приказу Минкультуры N599 данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1

5.2. Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)"

5.3. Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)"

Итоговый показатель по критерию 5

Значимость критерия		0,3	0,2	0,5	Итоговый балл по критерию 5
№	Организация	5.1.	5.2.	5.3.	
1	МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа»	100	100	100	100

Рейтинг и итоговый балл по сфере

(Рейтинг организаций культуры обслуживания Кемеровской области на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг)

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости.

№ п/п	Наименование учреждения	открытость и доступность информации об организации	комфортность условий предоставления услуг	доступность услуг для инвалидов	доброжелательность, вежливость работников организации	удовлетворенность условиями оказания услуг	Итоговый балл
1	МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа»	100,0	100,0	75,0	100,0	100,0	95,0

Основные выводы

Отформатировано: По левому краю

В результате проведенной независимой оценки качества оказываемых услуг организациями сферы культуры Кемеровской области выявлен высокий общий уровень предоставления услуг на территории Кемеровской области.

Общий средний балл составил 95,5, что говорит о высоком уровне качества условий оказания услуг.

При этом среди критериев наиболее высокое значение принимает критерий комфортности условий предоставления услуг (99). Далее следуют критерии доброжелательности и вежливости работников организации (98,8), удовлетворённости условиями оказания услуг (98,5) и открытости и доступности информации (97,9). Наиболее низкое значение принимает критерий доступности для инвалидов (83,3).

Организации получили интегральный балл от 81,5 до 99,9.

Структура общего балла по организациям показывает, что снижение оценки в организациях происходит за счёт условий доступности для инвалидов. Однако у некоторых организаций и по этому критерию отмечаются достаточно высокие баллы.

Рейтинг организаций сферы культуры Кемеровской области - Кузбасса в разрезе типа учреждения

РЕЙТИНГ							
№ п/п	Наименование учреждения	Кр.1	Кр.2	Кр.3	Кр.4	Кр.5	Итоговый балл
Общедоступные (публичные) библиотеки							
1	ГАУК «Государственная библиотека Кузбасса для детей и молодежи»	98,2	99,5	93,8	99,1	99,0	**97,9**
2	МБУ «Промышленновская централизованная библиотечная система»	99,7	98,9	93,3	98,8	98,2	**97,8**
3	МБУК «Централизованная библиотечная система города Юрги»	100,0	99,9	87,3	99,7	99,7	**97,3**
4	МБУК «Крапивинская централизованная библиотечная система»	97,3	99,6	89,7	99,5	99,0	**97,0**
5	МАУ «Централизованная библиотечная система г.Белово»	97,0	99,4	86,9	99,2	98,6	**96,2**
6	МБУ «Гурьевская централизованная библиотечная система»	97,4	99,8	86,7	99,6	99,4	**96,6**
7	МБУ «Централизованная библиотечная система Тайгинского городского округа»	99,8	98,8	80,8	99,1	99,9	**95,7**
8	МБУК «Централизованная библиотечная система» Киселевского городского	99,9	99,8	75,0	99,9	99,6	**94,8**

	округа						
9	МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа»	100,0	100,0	75,0	100,0	100,0	95,0
10	МБУК «Централизованная библиотечная система Яшкинского муниципального округа»	99,9	99,8	74,3	99,8	99,8	94,7
11	МБУК «Централизованная библиотечная система Новокузнецкого муниципального округа»	93,2	99,6	74,3	99,4	99,3	93,2
12	МБУК «Тяжинская централизованная библиотечная система»	99,7	99,8	62,2	99,8	99,8	92,3

Средний балл организаций сферы культуры Кемеровской области - Кузбасса по муниципальным и городским округам

№ п/п	Наименование учреждения	Кр.1	Кр.2	Кр.3	Кр.4	Кр.5	Итоговый балл
Осинниковский городской округ							
1	МАУК Дворец культуры «Шахтер» администрации Осинниковского городского округа	97,5	100,0	96,7	99,7	99,5	98,7
2	МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа»	100,0	100,0	75,0	100,0	100,0	95,0
3	МБУК Дом культуры «Высокий»	96,2	99,2	68,3	98,7	98,7	92,2

Основные недостатки в работе организаций культуры Кемеровской области и рекомендации по их устранению

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждений выявлен ряд недостатков, на основании которых разработаны рекомендации для их устранения.

2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Продолжить работу по улучшению комфортности условий предоставления услуг в организациях культуры.

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации культуры, и ее

помещений с учетом доступности для инвалидов
а) Наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами
Для организаций: МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа» библиотечная система»» Недостаток: Отсутствие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами. Рекомендация: Оборудовать входные группы пандусами/подъемными платформами.
б) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
У всех организаций выполнено данное условие.
в) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Для организаций: МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа» Недостаток: Не в полной мере обеспечено наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов. Рекомендация: В полной мере обеспечить наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.
д) наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений
Для организаций: МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа» Недостаток: Отсутствие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. Рекомендация: Обеспечить наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
а) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной

информации
Для организаций: МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа» Недостаток: Частично выполнено требование по дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Рекомендация: Выполнить в полном объеме требование по дублированию для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
в) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Для организаций: МБУК «Централизованная библиотечная система Осинниковского городского округа» Недостаток: Не обеспечена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Рекомендация: Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
г) наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению
У всех организаций выполнено данное условие.
д) помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории
У всех организаций выполнено данное условие.
е) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
У всех организаций выполнено данное условие.

4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Продолжить работу по повышению уровня доброжелательности и вежливости работников организации культуры.

5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях культуры.

Заключение

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг организациями культуры Кемеровской области выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации и по отрасли в целом. В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг организациями культуры Кемеровской области.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Учреждения культуры Кемеровской области в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг. Общий средний балл составил 95,5.

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как «комфортность условий предоставления услуг» (99 баллов) и «доброжелательность и вежливость работников организации» (98,8 балла). Критерий «удовлетворенность условиями оказания услуг» получил оценку 98,5 балла. Критерий «открытость и доступность информации» набрал 97 баллов, что вызвано неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах и на официальном сайте организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами.

Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию «доступность услуг для инвалидов» (83,3 балла). Существенное влияние на оценку данного критерия внесла оценка по показателю «оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (73,8 балла). Показатель «обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (78,2). Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом достаточно высоко оценили уровень доступности услуг (99,6). Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения качества оказания услуг организациями культуры Кемеровской области рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях культуры.

2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями культуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3. Повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об организациях культуры и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

4. Улучшить информационное обеспечение населения об оказываемых учреждениями культуры услугами и проводимых мероприятиях.

5. Повышать уровень доброжелательности и вежливости работников организации.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом признается качественная работа организаций культуры Кемеровской области.