

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Центральный многопрофильный институт профессиональной переподготовки и повышения квалификации» г. Пятигорск (АНО ДПО «ЦМИ»)



Адрес офиса: 357500, Россия, Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Московская 51, оф. 301
Юр. адрес: 357500, край Ставропольский, г. Пятигорск, ул. 295 стрелковой дивизии, д.8, кв. 56
ОГРН: 1172651015910 ОКПО: 16966733 ИНН: 2632108764 КПП: 263201001
р/с 40703810660100001571 Ставропольское отделение №5230 ПАО Сбербанк г. Ставрополь
БИК 040702615 Корреспондентский счет: к/с 30101810907020000615
Коды по ОКВЭД: 85.42, 85.30, 85.41.9
Телефон: +7 (988) 628-34-73; Сайт: institut-pppk.ru; Эл. почта: institut.pppk@bk.ru



Утверждаю:
Директор АНО ДПО «ЦМИ»
А.В. Трубникова
«17» декабря 2021 г.

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

Пятигорск, 2021 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 НОК. 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

Общая информация

Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Центральный многопрофильный институт профессиональной переподготовки и повышения квалификации» г. Пятигорск (АНО ДПО «ЦМИ» г. Пятигорск)

ИНН 2632108764

КПП 263201001

Дата постановки на учет 18.07.2017 г.

Информация о месте нахождения

Почтовый индекс 357500

Код и наименование страны 643 - Российская Федерация

Код и наименование субъекта 26 - Ставропольский край

ОКАТО 07427000000 – Пятигорск

Наименование элемента улично-дорожной сети - ул. Московская

Номер здания - дом 51 офис 301

Номера телефонов +7 (988) 628-34-73

Адреса электронной почты institut.pppk@bk.ru

Информация о государственных контрактах

Договор № 0811/2021 от «08» ноября 2021 г.

На оказание услуг экспертов по проведению независимой оценки качества условий осуществления деятельности организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры.

1.2. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

Ключевые слова: городской округ, 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, а также педагоги.

Объекты оценки:

1. МБУК клубного типа «Сельский дом культуры станицы Константиновской»
2. МБУК клубного типа «Сельский дом культуры поселка Нижнеподкумский»
3. МБУК клубного типа «Дом национальных культур»

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

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

Задачи независимой оценки качества:

- 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 НОК;

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 НОК. 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 **324** 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

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

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

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

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, предоставляемых организациями сферы культуры, контент-анализ сайтов организаций сферы культуры, рейтинг организаций, предоставляющих услуги в сфере культуры.

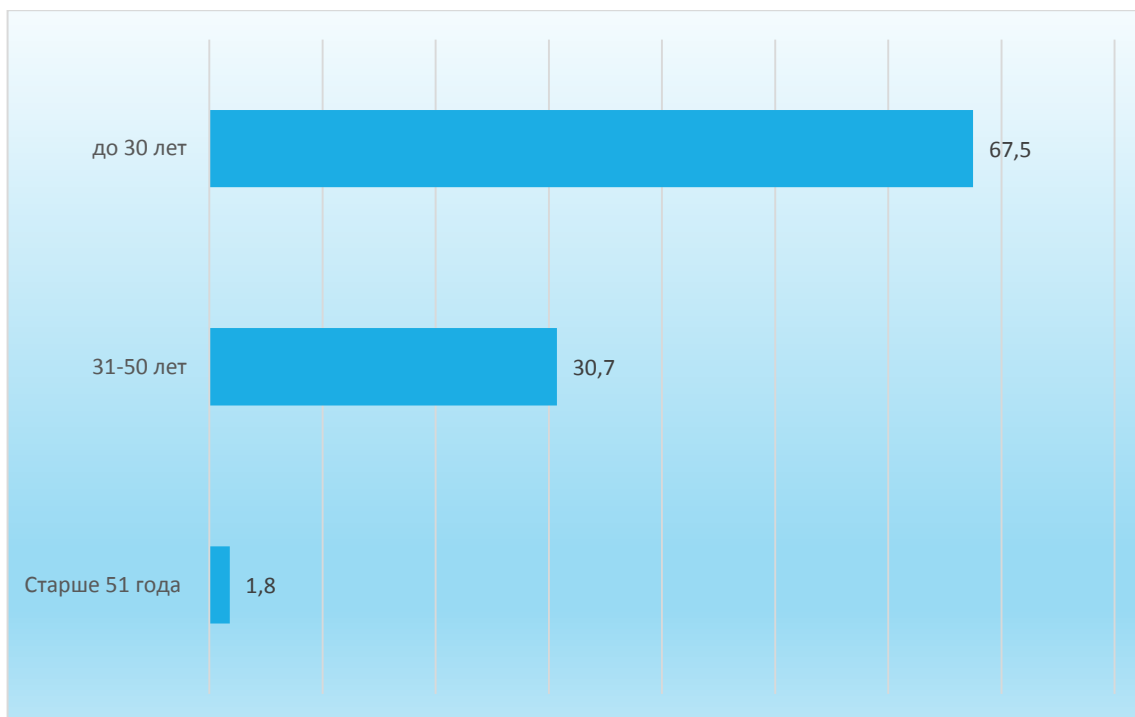


Рисунок 1. Возраст участников исследования из числа родителей (законных представителей) получателей услуг, предоставляемых организациями в сфере культуры (%)

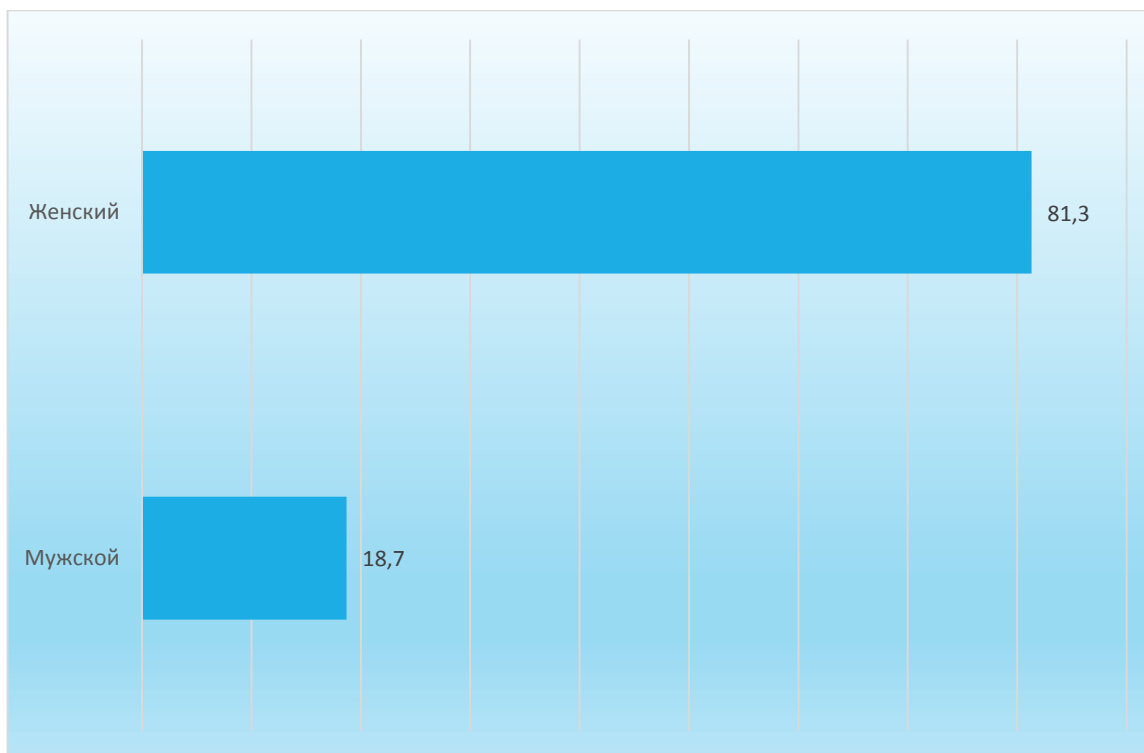


Рисунок 2. Гендерное распределение участников исследования из числа родителей (законных представителей) получателей услуг, предоставляемых организациями в сфере культуры (%)

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 не у всех организаций, участвующих в процедуре НОК полностью и в соответствии с нормативными требованиями заполнен обязательный раздел официального сайта *«Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда»*. Так, в частности у МБУК клубного типа «Дом национальных культур» отсутствует информация о схеме проезда, а также информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

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	МБУК клубного типа «Сельский дом культуры станицы Константиновской»	53,57	60	72,37
2	МБУК клубного типа «Сельский дом культуры поселка Нижнеподкумский»	44,64	60	42,86
3	МБУК клубного типа «Дом национальных культур»	32,14	60	37,31

Результаты экспертного мониторинга информационных ресурсов организаций, предоставляющих услуги в сфере культуры города-курорта Пятигорска, показывают, что практически все сайты 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.

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.

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	МБУК клубного типа «Сельский дом культуры станицы Константиновской»	63,02
2	МБУК клубного типа «Сельский дом культуры поселка Нижнеподкумский»	48,54
3	МБУК клубного типа «Дом национальных культур»	42,57

Среднее значение по данному показателю составило **51,37 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 «Сельский дом культуры станицы Константиновской».

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 всех организаций города имеется и понятна навигация. Исключением является Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Дом национальных культур». Также все организации сферы культуры города-курорта обеспечены питьевой водой на своей территории, кроме Муниципального бюджетного учреждения культуры клубного типа «Дом национальных культур».

Все организации сферы культуры города-курорта Пятигорск, участвующие в процедуре НОК, обеспечены доступными санитарно-гигиеническими помещениями. Исключением является Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Сельский дом культуры поселка Нижнеподкумский».

Анализ результатов социологического исследования показывает, что в среднем **78,9%** респондентов полностью удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность организаций в сфере культуры. Судя по данным опроса родителей (законных представителей) получателей данного типа услуг, наиболее удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется профильная деятельность родители, чьи дети посещают МБУК клубного типа «Сельский дом культуры станицы Константиновской».

Наименее удовлетворены комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность организации сферы культуры родители (законные представители), чьи дети посещают МБУК клубного типа «Дом национальных культур».

Далее в таблице 3 представлен рэнкинг организаций сферы культуры города-курорта Пятигорск 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	МБУК клубного типа «Сельский дом культуры станицы Константиновской»	98,68
2	МБУК клубного типа «Сельский дом культуры поселка Нижнеподкумский»	75,24
3	МБУК клубного типа «Дом национальных культур»	74,78

Среднее значение по данному показателю составило **82,9 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 показал отсутствие у всех организаций сферы культуры альтернативной версии официального ресурса в сети Интернет для инвалидов по зрению.

Входные группы двух организаций города-курорта Пятигорска оборудованы пандусами. Исключением является Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Дом национальных культур».

Наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации характерно для Муниципального бюджетного учреждения культуры клубного типа «Дом национальных культур», а также для Муниципального бюджетного учреждения культуры клубного типа «Сельский дом культуры станицы Константиновской».

Возможности дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации нет ни в одной организации сферы культуры, участвующих в процедуре НОК.

Это же касается возможности дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Необходимо отметить, что все организации сферы культуры города-курорта, участвующих в процедуре НОК, прошли необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации, кроме МБУК клубного типа «Сельский дом культуры поселка Нижнеподкумский».

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

№ п/п	Наименование организации	Значение показателя
1	МБУК клубного типа «Сельский дом культуры станицы Константиновской»	45,00
2	МБУК клубного типа «Сельский дом культуры поселка Нижнеподкумский»	45,00
3	МБУК клубного типа «Дом национальных культур»	44,00

Среднее значение данного показателя составило **44,7 балла**.

Таким образом, судя по результатам процедуры НОК, можно констатировать, что в организациях сферы культуры города-курорта Пятигорска еще не создана необходимая доступная среда для людей с ограниченными возможностями здоровья. Представляется целесообразным в дальнейшем информировать родителей (законных представителей) интересов посетителей организаций данного типа об инновационных формах, механизмах и технологиях процессов воспитания и обучения, в частности, о формах инклюзивного предоставления услуг.

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.

Доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги удовлетворены абсолютное большинство респондентов данного исследования. Среднее значение этого критерия составило **91,2 %** по всей выборочной совокупности.

Среднее значение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, составило **88,2 %** 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

№ п/п	Наименование организации	Значение показателя
1	МБУК клубного типа «Сельский дом культуры станицы Константиновской»	95,92
2	МБУК клубного типа «Сельский дом культуры поселка Нижнеподкумский»	88,76
3	МБУК клубного типа «Дом национальных культур»	86,27

Среднее значение рэнкинга по данной группе показателей, составило **90,3 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 **92,1 %** от общего числа участников исследования.

Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации, составила **95,0 %** в среднем по всей выборочной совокупности исследования.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, составила **97,8%** 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	МБУК клубного типа «Сельский дом культуры станицы Константиновской»	96,84
2	МБУК клубного типа «Сельский дом культуры поселка Нижнеподкумский»	96,19
3	МБУК клубного типа «Дом национальных культур»	93,28

Среднее значение рэнкинга организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска по данному показателю, составило **95,4 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	МБУК клубного типа «Сельский дом культуры станицы Константиновской»	79,89
2	МБУК клубного типа «Сельский дом культуры поселка Нижнеподкумский»	70,75
3	МБУК клубного типа «Дом национальных культур»	68,18

Исходя из методики рейтингования, анализа материалов и результатов эмпирического исследования, интегральный рейтинг организаций сферы культура города-курорта Пятигорска Ставропольского края, составляет **72,93 балла.**

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

Большинство ключевых показателей независимой оценки, 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 не все сайты включают в себя информацию о наименовании структурных подразделений. Проведенный контент-анализ информационных сайтов показал, что ресурсы организаций, предоставляющих услуги в области культуры, нуждаются в обновлении и дополнении.

Анализ показателей комфортности условий, в которых осуществляется деятельность организаций сферы культуры города-курорта Пятигорска Ставропольского края, показал, что у всех организаций, принявших участие в рейтинговании, на территории существуют зоны отдыха и ожидания.

Контент-анализ информационных сайтов показал отсутствие у всех организаций сферы культуры альтернативной версии официального ресурса в сети Интернет для инвалидов по зрению.

Входные группы двух организаций города-курорта Пятигорска оборудованы пандусами. Исключением является Муниципальное бюджетное учреждение культуры клубного типа «Дом национальных культур».

Необходимо отметить, что все организации сферы культуры города-курорта, участвующих в процедуре НОК, прошли необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении

организации, кроме МБУК клубного типа «Сельский дом культуры поселка Нижнеподкумский».

Наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации характерно для Муниципального бюджетного учреждения культуры клубного типа «Дом национальных культур», а также для Муниципального бюджетного учреждения культуры клубного типа «Сельский дом культуры станицы Константиновской».

Возможности дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации нет ни в одной организации сферы культуры, участвующих в процедуре НОК.

Это же касается возможности дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а также возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Необходимо отметить, что все организации сферы культуры города-курорта, участвующих в процедуре НОК, прошли необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации, кроме МБУК клубного типа «Сельский дом культуры поселка Нижнеподкумский».

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Для улучшения качества деятельности организаций культуры необходимо:

- разработать комплекс мероприятий по совершенствованию материально-технического и информационного обеспечения организации;
- создать условия для детей – инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья (например, разместить информацию об обеспечении доступа в здании лиц с ограниченными возможностями здоровья);
- определить периодичность обновления и график представления данных на информационном сайте;
- разработать единую систему внутренней и внешней навигации (знаки, указатели и схематические обозначения) для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья;
- регулярно обновлять и дополнять информацией стенды организации.
- сотрудникам МБУК клубного типа «Сельский дом культуры поселка Нижнеподкумский» рекомендуется пройти обучение по коммуникативным навыкам работы с детьми-инвалидами и их сопровождению;
- обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации для людей с ограниченными возможностями;
- обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- рекомендуется в МБУК клубного типа «Сельский дом культуры поселка Нижнеподкумский» оборудовать санитарно-гигиенические помещения;

- во всех организациях сферы культуры обеспечить возможность предоставления инвалидам альтернативной версии официального ресурса в сети Интернет для инвалидов по зрению.