

**2.36. Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Северный»**  
<http://www.kcsever.ru/>

Социально-демографический портрет потребителя (n = 659 человек).

Таблица 197

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	24
женский	76
Итого:	100,0

Таблица 198

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	12,9
от 26 до 35 лет	24,1
от 36 до 54 лет	44,5
старше 55 лет	18,5
Итого:	100,0

Таблица 199

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	37,9
Среднее специальное	46,3
Полное (общее) среднее	12,9
Неполное среднее	2,9
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 200

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	44
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	26,9
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	29,1
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 201.

Таблица 201

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	<b>1</b>	<b>1</b>
2. Место нахождения организации культуры и ее	<b>1</b>	<b>1</b>

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	1
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	1
<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	1
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	1
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	1
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1
<b>Всего</b>	<b>9 (из 9)</b>	<b>12 (из 12)</b>

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Культурный центр "Северный"», размещенной на общедоступных

информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Культурный центр "Северный"», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 71, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 71, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

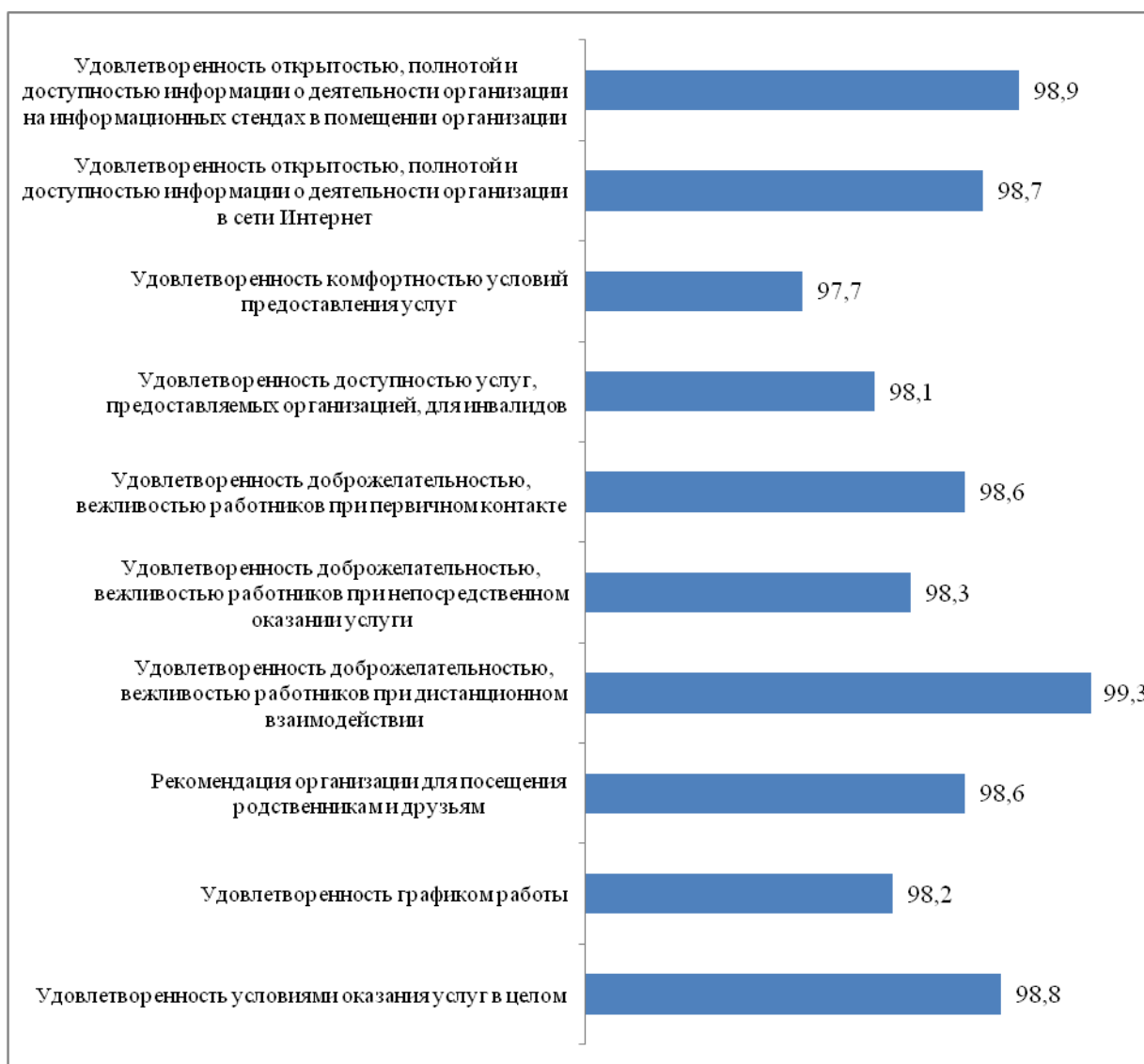


Рисунок 71. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Культурный центр "Северный"», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали. Пожелание респондента №2 – «Желаю культурному центру процветания и новых идей».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 94,2% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- «Зданию необходим капитальный ремонт. КЦ Северный жизненно необходим округу» (13 подобных ответов);
- «Вежливости не хватает представителям сферы» (3 подобных ответа);
- В культурном центре зимой холодно (8 ответов),
- сделать уютнее фойе учреждения (5 ответов);
- кулер с питьевой водой,
- Общая канва устами респондента: «Повысить качество мероприятий, увеличить количество приглашенных артистов. Сделать КЦ более уютным и современным. Организовать (создать) нормальное кафе для посетителей. Запретить продажу пирожков грязными руками, и из-под лестницы».

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «Культурный центр "Северный"», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:

- 1.1 соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
- 1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
- 1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 90 баллов, с учетом его значимости – 45 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 48,9 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

- 3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;
- 3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 32 балла;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 29,4 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

- 4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 98,6 баллов, с учетом его значимости – 39,5 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при

обращении в организацию – значение показателя равно 98,3 баллов, с учетом его значимости – 39,3 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,3 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,6 баллов, с учетом его значимости – 29,6 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,2 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 49,4 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «Культурный центр "Северный"», представлены на рисунке 72 и в Приложении 4.

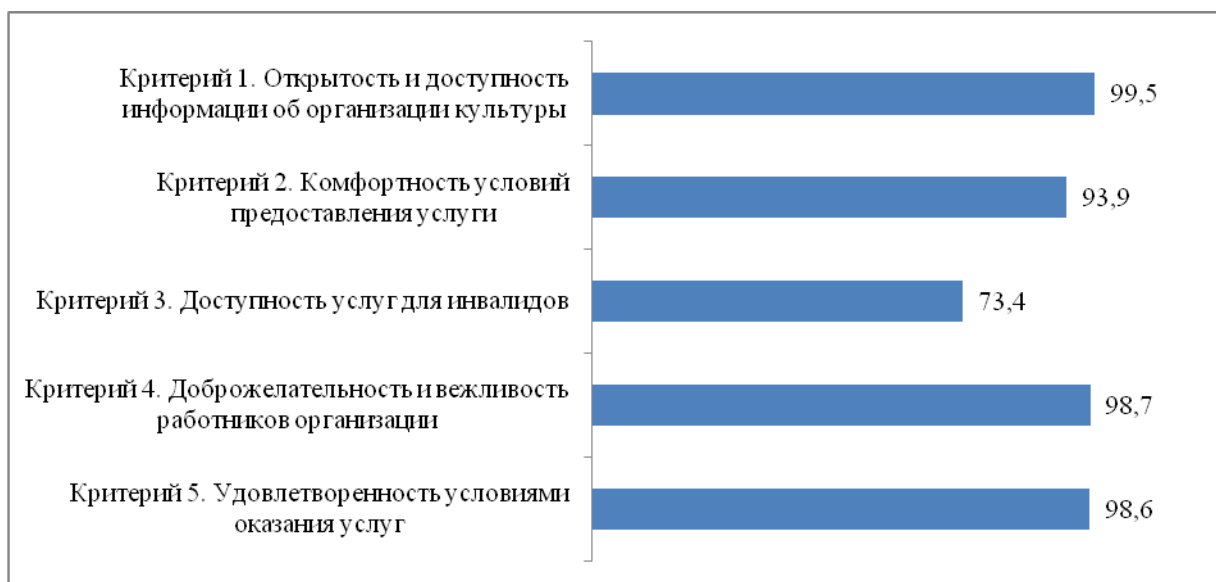


Рисунок 72. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Культурный центр "Северный"», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «Культурный центр "Северный"» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 92,8 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «Культурный центр "Северный"» занимает 13 место из 53.