УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного совета
при Исполнительном комитете
муниципального образования
город Набережные Челны
Г.Ю. Гусева
09.11. 2026 года

О Т Ч Е Т

о результатах независимой оценки качества оказания услуг в учреждениях культуры и учебных заведениях искусств города Набережные Челны Республики Татарстан, проведенного в 2026г.

Согласно плану Общественного совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны на 2026 год в период с 12 октября по 24 октября 2026 года состоялась независимая оценка качества условий (далее – НОКУ) оказания услуг учреждениями в сфере культуры.

Цель: выявить организационные, содержательные, информационные дефициты в предоставлении образовательных услуг учреждениями общего культуры и определить пути их разрешения.

Задачи:

– организовать в учреждениях культуры сбор сведений, проанализировать условия для организации предоставления потребителям услуг в сфере культуры;

– повысить информированность потребителей о качестве условий предоставляемых дополнительных образовательных услуг;

– выявить положительные тенденции в развитии УК, обозначить «риски» и пути их минимизации;

- сформировать рейтинг УК по предоставлению услуг потребителям в сфере культуры значимого для широкого круга заинтересованных пользователей: посетителей, родителей, руководства УК, муниципального органа управления культуры.

Нормативной основой при проведении НОК условий оказания услуг явились следующие документы: Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Федеральный Закон №392-ФЗ от 05.12.2017 года «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», Приказ от 13 марта 2019 г. N 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Согласно решениям Общественного Совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны от 06.10.2026 года протокол №3
- утверждены сроки проведения НОК оказания услуг муниципальными УК и УЗИ: с 12 октября по 24 октября 2026 года (на основании Федерального Закона №392-ФЗ от 05.12.2017 г.);
–определен перечень УК для проведения НОК условий для оказания услуг организациями в сфере культуры;
– утверждены критерии НОК условий оказания услуг УК;
– определен оператор по проведению НОК условий оказания услуг – председатель Набережночелнинской городской профсоюзной организации работников культуры
председатель Набережночелнинской городской и районной организации общественной организации - Татарской республиканской организации Российского профсоюза работников культуры на условиях благотворительности;
– определены задачи перед оператором, председателем и членами рабочих групп: добровольными народными экспертами и волонтерами (в количестве 5 человек) по осуществлению сбора, обобщению и анализу полученной информации.

Независимая оценка качества условий предоставления услуг в сфере культуры осуществлялась по пяти основным блокам критериев:

№ критерия	**Наименование общих критериев оценки**	**Максимальное интегральное значение критерия по одной УК**	**Значимость показателя**	**Значение показателя с учетом его значимости**
1	Открытость и доступность информации об учреждениях культуры	100 баллов	30%/30%40%	100 баллов
2	Комфортность условий предоставления услуг	100 баллов	50%/50%	100 баллов
3	Доступность услуг для инвалидов	100 баллов	30%/40%/30%	100 баллов
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников общеобразовательной организации	100 баллов	40%/40%/20%	100 баллов
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 баллов	30%/20%/50%	100 баллов
Итого			**100%**	**100 баллов**

Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, формировалось на основе оценки следующих подкритериев:

I. Открытость и доступность информации об УК (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов УК, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов УК) – 100% - 100 баллов:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации :

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной

сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)

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

1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. (30% - 30 баллов)

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы (40% - 40 баллов):

1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы. (20% - 20 баллов)

1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». (20% - 20баллов)

II. Комфортность условий предоставления услуг в том числе время ожидания ее предоставления (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов УК, очное –визуальное изучение отчетно-статистических документов УК и УЗИ) – 100% - 100 баллов:

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

2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. (50% - 50 баллов)

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. (50% - 50 баллов)

III. Доступность услуг для инвалидов – 100% - 100 баллов:

3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

3.1.1 - Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок

для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. (30% - 30 баллов)

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

3.2.1 - Наличие 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); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (40% - 40 баллов)

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. (30% - 30 баллов)

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников УК (инструменты получения достоверной информации: опрос посетителей и родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

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

4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (40% - 40 баллов)

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы (40% - 40 баллов)

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

4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) (20% - 20 баллов)

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (инструменты получения достоверной информации: опрос посетителей, родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (30% - 30 баллов)
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг
5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (20% - 20 баллов)
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (50% -- 50 баллов).

Охват организаций НОК в отчетном году составил 64**%** удельного веса от общего числа организаций, подлежащих проверке НОК.

Общий уровень удовлетворенности условиями организации услуг в муниципальном образовании город Набережные Челны составил **100** баллов.

В процедурах проведения НОК условий оказания услуг были использованы различные формы получения достоверной информации:
- контент-анализ информации на официальных сайтах УК, на информационных стендах и табличках;
- изучение статистических документов, отчетов о результатах самообследования в УК;
- визуальный осмотр состояния кабинетов УК, внутренних помещений и дворовой территории УК;
- наблюдение на территории и внутри зданий на предмет оценки безопасности, благоустройства и комфортности в УК;
- изучение мнения администрации УК на предмет качества условий предоставления услуг в сфере культуры, дополнительных образовательных услуг;
- метод «тайных /слепых» звонков для оценки оперативности реагирования и времени ожидания;
- анкетирование посетителей, родителей, законных представителей получателей образовательных услуг.

Социологическое исследование на основе анкетирования посетителей получателей услуг проводилось с помощью репрезентативной квотной выборки – 20% респондентов от общего числа посетителей организации. Анкетированием было охвачено **523** респондента из которых мужчин – **169** человек, женщин – **354** человека.

Результаты оценочных процедур по муниципальному образованию.

Результаты оценочных процедур НОК условий оказания услуг и их интерпретация в данном аналитическом отчете представлены в виде количественных (количество баллов) и процентных (процент от максимального балла, определенных по каждому блоку общих критериев) характеристик.

Итоги НОК условий оказания услуг 7 УК по муниципальному образованию город Набережные Челны показали, что качество оказания услуг составило **2000** баллов из **2000** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **100%** от общего числа максимальных баллов.

В том числе по пяти основным блокам критериев:

№ критерия	**По совокупным результатам общих критериев оценки по муниципальному образованию**	**Интегральное значение критерия по муниципальному образованию (в баллах)**	**% (от максимального интегрального значения критерия по муниципальному образованию)**

1	По результатам оценки открытости и доступности информации об УК и УЗИ	100 баллов	100%
2	По результатам оценки комфортности условий предоставления услуг	100 баллов	100%
3	По результатам доступности услуг для инвалидов	100 баллов	100%
4	По результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников УК и УЗИ	100 баллов	100%
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 баллов	100%

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг УК по совокупности интегральных общих значений критериев открытости и доступности, комфортности, доброжелательности, компетентности и вежливости, удовлетворенности качеством оказания услуг.
Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев УК по диапазонам представлена ниже:

№ п/п	**Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждому УК**	**Уровень**	**Коли-чество УК**	**№ организаций общего образования**
1	100 баллов	Оптимальный 100 баллов	4	*Средний балл – 100 баллов* все УК
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет
3	Менее 40 баллов	Не рациональный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет

<u>В сумме 5-ти показателей НОК</u> условий **<u>образовательной деятельности среди 4 УК выявлено:</u>**
Все 4 УК показали результат 100 баллов, что составляет 100% учреждений.

- результат ниже 40 баллов не достигнуто ни одним учреждением.

Итоговая таблица результатов НОК 2026

№п	Наименование организаций	Открытость и доступность информации (max 100 баллов)	Комфортность условий (max 100 баллов)	Доступность услуг для инвалидов (max 100 баллов)	Доброжелательность, вежливость работников (max 100 баллов)	Удовлетворенность условиями оказания услуг (max 100 баллов)	Общее количество баллов (max 100 баллов)	Средний балл	Рейтинг
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Русский драматический театр «Мастеровые»	100	100	100	100	100	500	100	1
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Энергетик»	100	100	100	100	100	500	100	1
3	Муниципальное автономное учреждение культуры «Концертный зал им. Сары Садыковой»	100	100	100	100	100	500	100	1
4	Муниципальное автономное учреждение культуры «Органный зал»	100	100	100	100	100	500	100	1

Результаты проведения НОК условий оказания услуг по каждому из пяти блоков основных критериев качества предоставления услуг УК .

По первому блоку **«Открытость и доступность информации об УК»** (на основе информации, размещённой на сайте УК).

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Министерства образования и науки РФ, Федеральной

службой по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785, предполагает повышение роли интернет - представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты УК служат площадкой для вовлечения потребителей в процесс наблюдения за процессами, происходящими в культуре, позволяют наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убеждают их в высокой репутации УК и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов УК учитывались:

-информативность сайта УК (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).

-наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией УК, посетителями УК).

-пользовательская доступность и мобильность сайта УК.

Исследование интернет-сайтов УК осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент - анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **400** баллов из **400** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **100%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев, средний балл по данному блоку критериев – **100** баллов.

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг УК по совокупности интегральных общих значений критерия **открытости и доступности информации об УК**

Показатель результатов по УК - **100** баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев ОО по диапазонам представлена ниже:

№ п/п	**Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждому УК**	**Уровень**	**Коли чество УК**	**№ УК**
1.	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный 100 баллов	4	*Средний балл –100 баллов*
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет
3	Ниже 40 баллов	Не рациональный	0	*Средний балл – 0 баллов нет*

По результатам обработанных материалов НОК условий образовательной деятельности 4 УК города по разделу **«Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»** выявлено следующее:

- наивысшего порога (значение среднего балла 100) достигли все 4 УК , что составило 100% учреждений культуры: это

- Муниципальное автономное учреждение культуры «Концертный зал им. Сары Садыковой»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Русский драматический театр «Мастеровые»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Энергетик»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Органный зал»

Средний порог показателя поданному критерию – от 100 баллов, это числовое значение достигли все УК, что составляет 100%.

К не эффективному уровню не отнесено ни одно учреждение УК;

1.1. По показателю «*Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»:*

1.1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»

Вся информация, размещенная на стендах всех организаций соответствует установленным нормативам.

1.1.2.«Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. (30% - 30 баллов)».

Учреждения культуры имеют собственные сайты.

Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В полном объеме информацию на официальных сайтах разместили все 4 УК , что составило 100 % организаций: это

- Муниципальное автономное учреждение культуры «Концертный зал им. Сары Садыковой»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Русский драматический театр «Мастеровые»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Энергетик»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Органный зал»

1.3. По показателю *«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации»*

В целом на сайтах обследованных УК, достаточно полно представлена «Общая информация об организациях». Все сайты УК созданы в соответствии с современными требованиями, регулярно обновляются и пополняются информацией. Сайты являются простыми и удобными с точки зрения навигации пользователей.

Полнота и актуальность информации, размещенной на официальных сайтах об УК и УЗИ, доступность взаимодействия по телефону, по электронной почте, через электронные сервисы сети Интернет, оперативность взаимодействия в части рассмотрения обращений получателей услуг обозначилась в полном объеме (100%) в 4 УК это:

- Муниципальное автономное учреждение культуры «Концертный зал им. Сары Садыковой»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Русский драматический театр «Мастеровые»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Энергетик»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Органный зал»

Информационные ***дефициты*** по первому блоку не выявлены.

По второму блоку **«Комфортность условий предоставления услуг»** (на основе информации, размещённой на сайте УК и при посещении УК).

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **400** баллов из **400** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **100**% от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий оказания услуг, сформирован рейтинг УК по совокупности интегральных общих значений критерия **комфортности условий предоставления услуг**

Показатель результатов по УК - 100 баллов.

Из 4 УК ни одна организация не набрала баллы ниже 40 баллов.

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев УК по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	**Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой УК**	**Уровень**	**Количество УК**	**№ ОО**
1	От 81 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный 100	4	*Средний балл –100 баллов*
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	0	*Средний балл – 0 баллов нет*
3	Ниже 40 баллов	Не рациональный	0	*Средний балл – 0 баллов нет*

Лидируют в рейтинге по данному показателю все 4 УК: это

- Муниципальное автономное учреждение культуры «Концертный зал им. Сары Садыковой»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Русский драматический театр «Мастеровые»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Энергетик»

- Муниципальное автономное учреждение культуры «Органный зал»

Эти УК набрали по 100 баллов по данному критерию.

В числе ***положительных результатов*** члены Общественного совета отмечают следующее: территория всех УК ограждена, отсутствуют ямы, канавы, заброшенные строения, в наличии оборудованный вход; обеспечен беспрепятственный вход в здание для лиц с ОВЗ, во всех УК оборудование на территории выглядит исправным. Везде имеется гардероб, предусмотрены источники питьевой воды, имеются туалеты для мальчиков и девочек. В исправном состоянии системы канализации, холодного и горячего водоснабжения. В помещениях чисто, комфортно, обеспечена возможность проветривания, поддерживается комфортная температура. В целом УК соответствуют критериям комфортности условий на территории и внутри зданий. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям.

Информационные ***дефициты*** по первому блоку не выявлены.

III. Доступность услуг для инвалидов:

3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

3.1.1 - Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

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

3.2.1 - Наличие 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); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило 4**00** баллов из 4**00** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **100**% от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий оказания услуг, сформирован рейтинг УК по совокупности интегральных общих значений критерия **доступности для инвалидов**.

Показатель результатов по УК 100 баллов. Из 4 организаций УК всеми организациями набраны 100 баллов, это

- Муниципальное автономное учреждение культуры «Концертный зал им. Сары Садыковой»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Русский драматический театр «Мастеровые»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Энергетик»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Органный зал»

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев УК по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой УК	Уровень	Количество УК	№ ОО
1	От 81баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный 100 баллов	4	Средний балл –100 баллов
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	0	*Средний балл –0 балла нет*
3	Ниже 40 баллов	Не рациональный	0	*Средний балл –0 балла* нет

По показателю **«Доступность услуг для инвалидов»** в полном объёме 100 баллов создана в во всех 4 УК

- Муниципальное автономное учреждение культуры «Концертный зал им. Сары Садыковой»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Русский драматический театр «Мастеровые»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Энергетик»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Органный зал»

По данному блоку ***дефициты*** не выявлены.

По четвертому блоку критериев «**Доброжелательность, вежливость и компетентность работников УК»** (на основе опроса посетителей, родителей, законных представителей получателей услуг).

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

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.

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

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону,

по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)

Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило 4**00** баллов из 4**00** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **100%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.

По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг УК и УЗИ по совокупности интегральных общих значений критерия **доброжелательности, вежливости и компетентности работников УК** .

Показатель результатов по УК - 100 баллов. Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев УК по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	**Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой УК**	**Уровень**	**Коли-чество УК**	**№ ОО**
1	От 98 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный 100 баллов	4	*Средний балл – 100 балла* все УК
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	0	*Средний балл – 0 балла* нет
3	Ниже 40 баллов	Не рациональный	0	*Средний балл –0 баллов* нет

Во время посещений УК со стороны работников наблюдалось вежливое и доброжелательное отношение.

Психологический климат в коллективах выстроен на взаимопонимании и уважении. Мнение работников учитывается при разрешении спорных вопросов. В коллективах создана доброжелательная, рабочая атмосфера.

По результатам обработанных материалов НОК условий выявлен средний показатель **«Доброжелательности, вежливости и компетентности работников УК»** составляет **100** баллов.

Максимальное количество 100 баллов набрали все 4 УК это:

- Муниципальное автономное учреждение культуры «Концертный зал им. Сары Садыковой»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Русский драматический театр «Мастеровые»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Энергетик»
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Органный зал»

По данному блоку ***дефициты*** не выявлены.

По пятому блоку критериев «**Удовлетворенность качеством оказания услуг**» (на основе опроса посетителей, родителей, законных представителей получателей услуг, социологических исследований).

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг
Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и пр.)
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.
Результаты исследования показали, что по данному блоку критериев качество оказания услуг в муниципальном образовании составило **400** баллов из 4**00** возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **100%** от общего числа максимальных баллов данного блока критериев.
По результатам обработанных материалов, полученных в процедурах НОК условий, сформирован рейтинг УК по совокупности интегральных общих значений критерия **удовлетворенность качеством оказания услуг**.
Показатель результатов по УК составляет 100 баллов.
Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев УК по диапазонам данного блока представлена ниже:

№ п/п	**Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев по каждой УК**	**Уровень**	**Коли-чество УК**	**№ УК**
1	От 98 баллов до 100 баллов включительно	Оптимальный 100 баллов	4	*Средний балл –100 баллов* все УК
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Эффективный	0	*Средний балл – 0 баллов* нет
3	Ниже 40 баллов	Не рациональный	0	*Средний балл – 0 балла нет*

Во всех УК созданы условия, обеспечивающие качество предоставления услуг в сфере культуры. По результатам обработанных материалов НОК условий выявлен высокий показатель критерия **«Удовлетворенности качеством оказания услуги УК города»** составляет **100** баллов.

100% респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг, материально-техническим обеспечением УК.

100% посетителей УК готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

По данному блоку ***дефициты*** не выявлены.

<u>Общий вывод:</u>

Деятельность учреждений культуры муниципального образования город Набережные Челны соответствует требованиям и критериям качества предоставляемых услуг. В каждом учреждении регулярно проводится работа по созданию необходимых условий для эффективного обслуживания населения. Поставленные цели соответствуют реализуемым задачам по обеспечению достойного уровня предоставляемых услуг. Информация о

предоставляемых услугах размещается на информационных стендах, сайтах учреждений, по линиям обратной связи.

Созданные условия в учреждениях культуры муниципального образования город Набережные Челны, согласно опросу потребителей и наблюдению экспертов Общественного совета, соответствуют критериям качества оказываемых услуг. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых им услуг – 100%.

Рекомендации:

1. Провести анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне организации запросам и ожиданиям получателей услуг по всем показателям.

2. Разработать и реализовать план мероприятий по устранению недостатков по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг на 2027 год.

3. Разместить итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и план мероприятий в сети «Интернет» на официальном сайте организаций до 01.12.2026 года.