

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное учреждение науки
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «АРКТИКА»
Дальневосточного отделения Российской академии наук
(НИЦ «Арктика» ДВО РАН)

УДК 316.4
№ госрегистрации

ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МАГАДАНА
(Заключительный отчет)

УТВЕРЖДАЮ

Директор
НИЦ «Арктика» ДВО РАН
кандидат биологических наук, доцент

Луговай

Е. А. Луговая

"26" сентября 2025 г.

Магадан 2025

Отчет 20 с., 1 ч., 9 табл., 1 рис., 0 источников, 1 прил.

МАГАДАН, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ

Объектом независимой оценки качества условий оказания услуг в 2025 году стали десять учреждений культуры.

Таб. 1. Объекты независимой оценки качества

| Учреждение | Количество получателей услуг | Кол-во респондентов |
|--|------------------------------|---------------------|
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Кинотеатр «Горняк» | 51 486 | 347 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Городской парк» | 15 280 | 210 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Автотранспортников» | 14 550 | 399 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Пионерный» | 15 012 | 127 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Снежный» | 11 409 | 170 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Энергетик» | 6 974 | 95 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Музейный комплекс» | 16 004 | 205 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Централлизованная библиотечная система» | 20 059 | 277 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Центр досуга» | 6 539 | 144 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Центр культуры» | 48 660 | 364 |

Цель исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг данных учреждений.

В ходе исследования осуществлён сбор и анализ открытых данных о работе организаций, определён уровень удовлетворённости получателей услуг открытостью и доступностью информации, комфортности условий оказания услуг, их доступности для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников и уровня удовлетворённости условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформированы результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

Оглавление

| | |
|--------------------------------------|----|
| <i>Введение</i> | 4 |
| <i>Методологический раздел</i> | 5 |
| <i>Процедурный раздел</i> | 6 |
| <i>Выходы</i> | 15 |
| <i>Приложение 1</i> | 17 |

Введение

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования.

Современный этап развития общества характеризуется возрастанием роли и значения информации в управлении социально-экономическими процессами. От достоверности и своевременности информации зависит объективность оценки и прогноза развития социально-экономических процессов, справедливость регулирующих воздействий, направленных на поддержку позитивных и ослабление негативных тенденций. В современном обществе, обладающем развитыми гражданскими институтами и вступившем в информационную стадию, значительную роль играет способность органов государственной власти и органов местного самоуправления к эффективной коммуникации как к целенаправленному информационному взаимодействию с «управляемым» сообществом, предполагающему учёт общественного мнения в управленческой практике.

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг такими учреждениями, а также в целях повышения эффективности их деятельности. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 во исполнение статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Таким образом, обоснованность и необходимость выявления степени открытости и доступности информации об организациях культуры, а также создание и поддержание механизма обратной связи с получателями услуг для определения уровня их удовлетворенности качеством работы таких учреждений подтверждает актуальность настоящего исследования. Объективная потребность в независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры обусловила общую проблему данного исследования.

Методологический раздел

Цель и задачи исследования

Целью настоящего исследования являлся сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры города Магадана.

Для достижения поставленной цели решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1) получение значений показателей, характеризующих уровень открытости и доступности информации об учреждениях культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на их официальных сайтах и информационных стенах в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

2) получение значений показателей, характеризующих качество условий оказания услуг учреждениями культуры, определяемых путем анализа полученных при изучении мнений получателей услуг данных:

- об открытости и доступности информации об учреждении культуры;
- о комфортности условий оказания услуг;
- о доступности услуг для инвалидов;
- о доброжелательности, вежливости работников учреждения;
- об общем уровне удовлетворенности условиями оказания услуг.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования являются учреждения культуры города Магадана.

Предметом исследования выступает мнение получателей услуг учреждений культуры с оценкой параметров, определенных задачами данного исследования, а также сведения, размещаемые на официальном сайте учреждений в сети Интернет и на информационных стенах в помещениях, а также условия оказания услуг учреждениями.

Процедурный раздел

Описание метода и техники сбора данных

Для сбора информации использованы методы:

1) *Метод очного индивидуального анкетирования* (в том числе личный опрос) – письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты: читает вопросы, обдумывает их и собственноручно отмечает выбранные им варианты ответов (либо опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету). Под респондентами в данном исследовании понимаются получатели услуг учреждений культуры города Магадана 14 лет и старше.

2) *Метод заочного индивидуального анкетирования* – письменная форма опроса получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте.

3) *Контент-анализ* содержания официальных сайтов учреждений на предмет наличия сведений в соответствии с параметрами, определенными задачами данного исследования.

4) *Контрольная закупка* – обращение в учреждение посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) учреждения.

5) *Наблюдение* – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стенах в помещениях учреждений, а также о наличии оборудования для обеспечения доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Описание метода выбора единиц анкетирования

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена в соответствии с Методикой 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, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н, исходя из численности получателей услуг учреждений культуры за 2024 год.

Количество опрошенных получателей услуг составило: 2338 человек.

Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества

Оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов по каждому из общих ее критериев. В таблицах представлен порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.

Таблица 2.

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

| Наименование учреждения | 1.1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организаций социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» | 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» | 1.2.1. «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» | 1.3.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах» | 1.3.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» |
|---|--|--|---|--|--|
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Кинотеатр «Горняк» | 12/12 | https://kinomagadan.ru/ 12/12 | 3/4 | 262/265 | 272/284 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Городской парк» | 12/12 | https://parkmagadan.ru/ 11/12 | 4/4 | 125/137 | 128/129 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Автотранспортников» | 12/12 | https://mkc.mag.muzkult.ru/ 10/12 | 4/4 | 383/392 | 145/181 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Пионерный» | 12/12 | http://dk-pioneer.mag.muzkult.ru/ 12/12 | 4/4 | 125/127 | 123/123 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Снежный» | 12/12 | http://dksnegniy.ru/ 12/12 | 3/4 | 156/156 | 149/149 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Энергетик» | 12/12 | https://dk-energetik.mag.muzkult.ru/ 12/12 | 4/4 | 41/43 | 6/7 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Музейный комплекс» | 12/12 | https://museum.mag.muzkult.ru/ 12/12 | 4/4 | 118/122 | 108/115 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Централизованная библиотечная система» | 12/12 | https://цбс-магадан.рф/ 12/12 | 3/4 | 181/182 | 173/176 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Центр досуга» | 12/12 | https://cd.mag.muzkult.ru/ 12/12 | 4/4 | 109/114 | 74/82 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Центр культуры» | 12/12 | https://mck49.ru/ 12/12 | 4/4 | 355/355 | 344/344 |

Таблица 3.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

| Наименование учреждения | 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» | 2.3.1. «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» |
|---|---|--|
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Кинотеатр «Горняк» | 6/6 | 308/345 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Городской парк» | 5/6 | 207/208 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Автотранспортников» | 6/6 | 398/399 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Пионерный» | 6/6 | 125/127 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Снежный» | 5/6 | 169/170 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Энергетик» | 6/6 | 86/95 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Музейный комплекс» | 6/6 | 183/200 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Централизованная библиотечная система» | 6/6 | 276/278 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Центр досуга» | 5/6 | 126/144 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Центр культуры» | 6/6 | 363/364 |

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

| Наименование учреждения | 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» | 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» | 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» |
|---|---|--|--|
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Кинотеатр «Горняк» | 4/5 | 3/6 | 48/55 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Городской парк» | 3/5 | 4/6 | 10/12 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Автотранспортников» | 1/5 | 2/6 | 10/10 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Пионерный» | 0/5 | 2/6 | 11/11 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Снежный» | 2/5 | 2/6 | 35/35 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Энергетик» | 2/5 | 2/6 | 1/3 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Музейный комплекс» | 1/5 | 3/6 | 46/50 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Централизованная библиотечная система» | 1/5 | 5/6 | 25/27 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Центр досуга» | 2/5 | 1/6 | 19/21 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Центр культуры» | 2/5 | 5/6 | 21/21 |

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

| Наименование учреждения | 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» | 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» | 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия» |
|--|---|--|---|
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Кинотеатр «Горняк» | 340/347 | 345/347 | 249/252 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Городской парк» | 208/209 | 207/209 | 84/85 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Автотранспортников» | 399/399 | 399/399 | 307/307 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Пионерный» | 127/127 | 126/127 | 124/124 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Снежный» | 169/170 | 170/170 | 150/150 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Энергетик» | 93/95 | 93/95 | 34/35 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Музейный комплекс» | 201/205 | 204/205 | 93/93 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Централлизованная библиотечная система» | 276/276 | 276/276 | 154/154 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Центр досуга» | 119/144 | 137/144 | 77/81 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Центр культуры» | 363/364 | 362/364 | 362/364 |

Таблица 6.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

| Наименование учреждения | 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» | 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» | 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» |
|--|--|---|--|
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Кинотеатр «Горняк» | 340/347 | 338/347 | 343/347 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Городской парк» | 208/209 | 209/209 | 209/209 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Автотранспортников» | 399/399 | 396/399 | 399/399 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Пионерный» | 125/127 | 127/127 | 125/127 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Снежный» | 170/170 | 170/170 | 170/170 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Энергетик» | 89/95 | 88/95 | 91/95 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Музейный комплекс» | 205/205 | 199/205 | 200/205 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Централлизованная библиотечная система» | 277/282 | 274/276 | 276/276 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Центр досуга» | 143/144 | 140/144 | 144/144 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Центр культуры» | 364/364 | 364/364 | 364/364 |

Таблица 7.

Значение показателей независимой оценки качества условий оказания услуг

| Наименование учреждения | K ¹ «Открытость и доступность информации об организации культуры» | K ² «Комфортность условий предоставления услуг» | K ³ «Доступность услуг для инвалидов» | K ⁴ «Доброжелательность, вежливость работников организации» | K ⁵ «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | S |
|---|--|--|--|--|---|-------|
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Кинотеатр «Горняк» | 95,8 | 94,5 | 74,1 | 98,6 | 98,3 | 92,26 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Городской парк» | 96,8 | 99,5 | 74,9 | 99 | 99,7 | 93,98 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Автотранспортников» | 93,2 | 100 | 52 | 100 | 99,8 | 89 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Пионерный» | 99,6 | 99 | 46 | 99,6 | 98,4 | 88,52 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Снежный» | 97 | 99,5 | 58 | 99,6 | 100 | 90,82 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Энергетик» | 96 | 95 | 37,9 | 97,8 | 94,8 | 84,3 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Музейный комплекс» | 98 | 95,5 | 57,6 | 98,8 | 98,4 | 89,66 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Централизованная библиотечная система» | 96,6 | 99,5 | 73,9 | 100 | 99,2 | 93,84 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Центр досуга» | 97,2 | 93,5 | 47 | 90,2 | 99,1 | 85,4 |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Центр культуры» | 100 | 100 | 82 | 99,4 | 100 | 96,28 |

Таблица 8.

**Замечания по доступности информационных объектов на официальных сайтах
учреждений**

| Наименование учреждения | Замечания по доступности информационных объектов |
|--|---|
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Кинотеатр «Горняк» | На сайте отсутствует форма обратной связи |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Городской парк» | Не функционирует раздел «Афиша» |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Автотранспортников» | Не обновляется раздел «Документы», включая план ФХД, отчеты о результатах деятельности и проч. Не функционирует раздел «Афиша» |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Пионерный» | - |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Снежный» | На сайте отсутствует форма обратной связи |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Энергетик» | - |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Музейный комплекс» | - |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Централлизованная библиотечная система» | На сайте отсутствует форма обратной связи |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Центр досуга» | - |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Центр культуры» | - |

Выводы

Итоговый результат независимой оценки качества представлен в таблице 7. Он является интегральным показателем, отражающим как объективные стороны и условия процесса оказания услуг, так и удовлетворённость населения предоставляемыми услугами. Пренебрежение к какому-либо компоненту или невозможность его реализации приводит к общему снижению итоговых баллов независимой оценки качества.

По критерию 1 – «Открытость и доступность информации об организации культуры» исследуемые организации набрали баллы, близкие к максимальным. Распространённой проблемой стали лишь несвоевременное обновление афиш, отсутствие доступа к актуальным планам финансово-хозяйственной деятельности, отсутствие на официальных сайтах форм обратной связи.

Критерий 2 – «Комфортность условий предоставления услуг» – в большинстве случаев не вызвал проблем у исследуемых организаций.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» не позволил получить организациям высокие комплексные баллы, т.к. для многих из них реализация доступной среды оказалась практически невозможной, в других случаях требует высокого уровня капитальных затрат.

Четвёртый и пятый критерий позволили получить всем организациям высокие комплексные баллы, что можно объяснить спецификой организаций, оказывающих услуги культурного характера: их получателями являются в основном те люди, которые удовлетворены оказываемыми услугами.

Общий итоговый показатель является интегральным. Как и в случае с почти любым интегральным показателем, большое значение имеют не отличные результаты по некоторым отдельным критериям, а хорошие результаты по всем из них. В данном случае обследуемые организации показали высокие комплексные баллы по большинству критериев, но отдельного внимания требуют усилия по обеспечению условий доступной среды в организациях культуры.

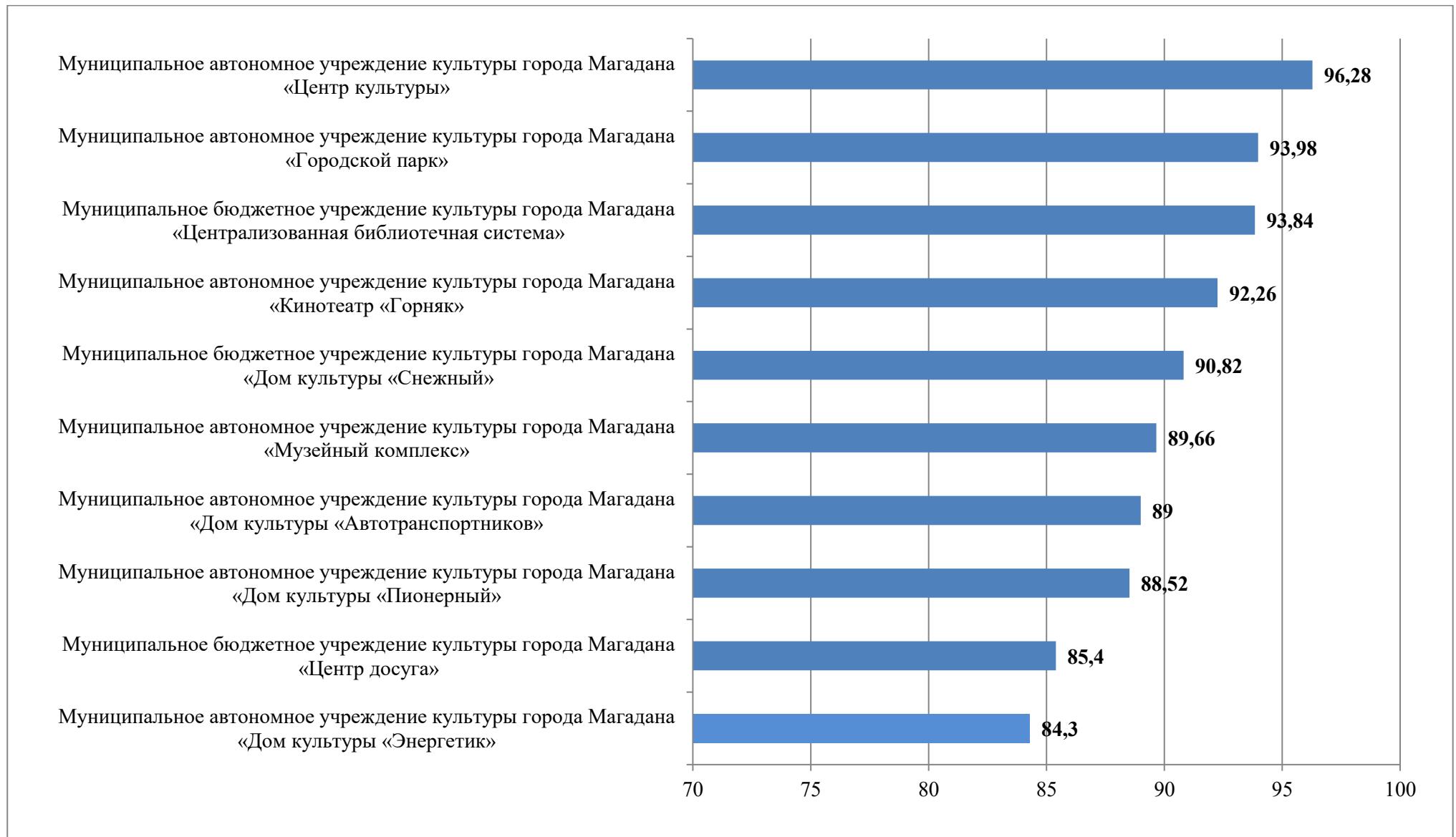


Рис. 1. Итоговые результаты независимой оценки качества

Рекомендации получателей услуг

| | Предложения |
|--|--|
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Кинотеатр «Горняк» | <p>Массажные кресла с подушкой. Установить кулер с водой. Не хватает раскладных диванов. Сменить кассира. Сделать ремонт. Сменить кресла в большом зале. Улучшить большой зал. Еду и напитки не продают, приходится идти в другой магазин. В зале холодно. Больше диванчиков в холле первого этажа. Зона ожидания. Сменить кассира, сделать тепло в залах. Холодно и неудобно. Выпустить скидочные карты для социальных групп людей. Сделать ремонт фасада здания, заменить кресла в зрительных залах на более комфортные. Ремонт туалета. Поменять кресла в залах Покройте крышу, чтобы не бежала. Хотелось бы видеть больше иностранных фильмов. Иностранные фильмы; возвращение киноклуба. Предоставить удобства для слабовидящих людей. Новые кресла, ремонт фасада здания, нет зоны ожидания. Ремонт фасада здания, новые кресла в большом зале и новые диваны в малом зале. Улучшить работу бара. Замена мебели, кресел, гардероб. Ремонт фасада здания, освещение. Улучшить зону фойе. Вывеску "Горняк" сделать ярче. Необходимо сделать ремонт фасада здания, косметический ремонт большого зала, замен кресел, восстановить полное освещение фасада здания. Большие очереди в баре. Фасад здания в неудовлетворительном состоянии. Не работает сушиль для рук в мужском туалете, нет бумаги. Тяжело открывается входная дверь в кинотеатр. Заменить часы в вестибюле на новые. Слабое освещение в большом зале. Мало съестного в баре, медленно работают. Очень неприятный запах при жарке покорна. В большом зале необходимо заменить кресла. Всё хорошо, но, если сделать зону гардероба и ремонт туалетов (отдельные кабинки), станет еще лучше. Больше бесплатных показов советских фильмов! Сделать цены меньше на кино и на попкорн.</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Фасад сыпется, кресла в зале требуют замены. Немного расширить ассортимент в баре. Организовать в кинотеатре повторный показ старых фильмов. Верните киноклуб!!! Еще хотелось бы видеть больше иностранных фильмов. Чаще показывать мультфильмы, чаще показывать фильмы, которые были в прокате по сниженной цене, например, Гарри Поттер. Попкорн иногда с такой «химозой», просто ужас, а в целом очень классный кинотеатр. Больше фильмов, хоть с лицензией, хоть без. Смотреть нечего. Жаль. В кино хочется. Стала из-за этого реже ходить. Замена кресел в большом зале. Заменить масло при жарке попкорна, то на котором сейчас жарят попкорн есть невозможно.</p> |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Городской парк» | <p>Расширить парковку. Установка ограждений. Ремонт туалета. Новые АКФ. Зеленые насаждения. Доступ. туал./ МГН. Новые лавочки. Убрать собачников. Ремонт туалета. Новые детские площадки. Больше АКФ. Запретить выгул собак в парке. Побольше современных аттракционов.</p> |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Автотранспортников» | <p>Wi-fi. Добавить кружки творческие. Доступ к интернету. Нет раздевалки. По выходным батуты. Безналичный расчет. Кружки творческие. Пандус на 2 этаж. Пандус. Рукоделие. Батут. <u>Спасибо, всё хорошо чистенько уютно.</u></p> |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Пионерный» | <p>Парковочные места. Фасад, ступеньки, кресла в зале. Ремонт тамбура. Замена кресел. Ремонт зала. Замена кресел, ремонт фасада. Ремонт ступенек. Ремонт ДК. Фасад страшный. Ремонт ступенек и тротуара + фасад. Побольше концертов. Ремонт тротуара перед ДК. Фасад, больше кружков для детей. Ремонт фасада.</p> |

| | |
|---|---|
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Снежный» | Асфальтирование площади перед ДК и покраска фасада. Ремонт и техническая оснащённость. Ремонт зрительного зала. |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Дом культуры «Энергетик» | Сделать кружки для разных возрастов. Больше внимания уделять социальным сетям. Ремонт кровли. |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Музейный комплекс» | <p>ГБС: Нужен гардероб. Расширяться. Огромная благодарность за проведение экскурсии. Нужно установить кулер.</p> <p>История МО: Чем больше выставок, тем лучше. Организовать выставку в летнее время на открытом воздухе. Утеплить помещение.</p> <p>Маска Скорби: Установить павильон для обслуживания экскурсантов. Установить павильон как в парке "Маяк". Пустить автобус по выходным дням от поворота на Маску. Наличие экскурсовода в выходные дни. Отсутствие транспорта. Нет туалета. Трудно добираться. Отсутствие туалетной кабинки. Установить панорамный бинокль. Установить стенд с информацией о внутреннем помещении. Установить смотровую камеру. Нужен экскурсовод.</p> <p>Музей Козина: Побольше раздевалку. Гардероб. Больше рекламы о проведении мероприятий.</p> |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Магадана «Централизованная библиотечная система» | Интерактивная доска. Облагородить территорию возле библиотеки. Прилегающая территория разбита. Далеко добираться. Площадка перед библиотекой для проведения мероприятий. Больше новых книг. |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры города | Более качественные условия внутреннего помещения (обустройство холла, зрительного зала, танцевального). Вежливый персонал. Больше интересных концертов. |

| | |
|---|--|
| Магадана «Центр досуга» | Хотелось бы видеть приветливых работников вахты и гардероба, а также дресс-код, как во многих других организациях культуры. Больше интересных спектаклей взрослых. Оплата через терминал. |
| Муниципальное автономное учреждение культуры города Магадана «Центр культуры» | Открыть кафе. Нет питьевой воды. |

Приложение № 2
к приказу управления культуры
Мэрии города Магадана
от 31.10.2025 № 44

ПЛАН

мер по улучшению качества условий оказания услуг _____ на 2025-2026 гг.
(наименование учреждения)

| Наименование учреждения | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества услуг организаций | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организаций | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) |
|-------------------------|---|--|--------------------------------------|--|
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |