

СВОДНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг муниципальными организациями культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края в 2023 году для обеспечения муниципальных нужд муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края

г.-к. Сочи, 2023

Сводный аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг муниципальными организациями
культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи
Краснодарского края в сфере культуры на территории муниципального
образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края для
обеспечения муниципальных нужд муниципального образования городской
округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в целях проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
в 2023 году

с 01 января 2023г. по 31 декабря 2023 г.
(отчетный период)

г.-к. Сочи

10 ноября 2023г.

Раздел 1. Нормативно-правовая база

Нормативные правовые акты Российской Федерации рекомендации федеральных органов исполнительной власти, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - независимая оценка качества, организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):

1. Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в ред. Федерального закона № 392-ФЗ от 05.12.2017) (далее – Закон РФ № 3612-1);

2. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановления Правительства РФ 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»

3. Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 66н «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 медико-социальной 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 порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации";

4. Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении

показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее – приказ Минкультуры РФ № 599);

5. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет» (далее – приказ Минкультуры РФ № 277).

6. Приказ Минкультуры России 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».

7. 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».

8. Приказ Минтруда России 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»;

9. Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020г. № Р-1681 «Методические рекомендации по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными».

Раздел 2. Организация – оператор

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальными организациями культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края в 2023 году для обеспечения муниципальных нужд муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края (далее – организации культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации».

Северо-Кавказский центр профессионально-общественной

аккредитации, на основании Заключения Правительства Ставропольского края от 29.08.2019г. № 10-25/13739, определен как организация-исполнитель общественно полезной услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности. Решением Главного управления Министерства юстиции Российской Федерации по Ставропольскому краю от 06.09.2019 № 26/03-7731 Центр внесен в реестр организаций-исполнителей общественно-полезных услуг за номером 729210452.

Северо-Кавказским центром профессионально-общественной аккредитации осуществлены сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальными организациями культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края в 2023 году для обеспечения муниципальных нужд муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края во исполнение муниципального контракта № 72НОК от 04 октября 2023 г..

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора составляет 67 500 (шестьдесят семь тысяч пятьсот) рублей 00 копеек.

Раздел 3. Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества условий

1. Общие исходные сведения об организациях культуры приведены в Таблице 1:

Наименование организации культуры	Размещение организации культуры	Числ-ть получателей услуг в год согл.форме НК, тыс. чел.	Квота респ.
Муниципальное автономное учреждение культуры «Сочинское концертно-филармоническое объединение»	здание культурного наследия	308,9	500
Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Сочинский художественный музей им. Д. Д. Жилинского»	здание культурного наследия	102,5	500
Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Музей истории Хостинского района»	здание культурного наследия	14,9	450

Наименование организации культуры	Размещение организации культуры	Числ-ть получателей услуг в год согл.форме НК, тыс. чел.	Квота респ.
Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Централизованная клубная система «Орел-Изумруд»		95,7	500
Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Сочи «Дом культуры с. Волковка»		25	450
Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Лазаревский районный Центр национальных культур имени Крикора Сааковича Мазлумяна»		823,9	500
Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Сочи «Центр национальных культур «Истоки»		29,5	450
Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Дом культуры»		195,9	500

3.1. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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» и Единым порядком 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, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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», Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки

качества условий оказания услуг организациями культуры»(далее, соответственно – Правила, Порядок).

Сбор и обобщение информации осуществлялись в соответствии с показателями, характеризующими следующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка:

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

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»;

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»;

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»;

Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Работа организации-оператора проводилась с период с 04.10.2023 года по 10.11.2023 года и включала следующие периоды выполнения работ (Таблица 2):

Таблица 2

№ п/п	Наименование вида работ	Период выполнения работ
1.	Дистанционный этап - анализ содержания официальных сайтов муниципальными организациями культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Выезды организации-оператора в учреждения культуры	04.10.2023 – 25.10.2023 гг.
2.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Сочинское концертно-филармоническое объединение»	С 26.10.2023 по 27.10.2023г.
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Сочинский художественный музей им. Д. Д. Жилинского»	
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Музей истории Хостинского района»	
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Централизованная клубная система «Орел-Изумруд»	
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Сочи «Дом культуры с. Волковка»	
7.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Лазаревский районный Центр национальных культур имени Крикора Сааковича Мазлумяна»	
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Сочи «Центр национальных культур «Истоки»	
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Дом культуры»	

№ п/п	Наименование вида работ	Период выполнения работ
10.	Выявление и обобщение мнения граждан (получателей услуг, респондентов) о качестве условий оказания услуг организациями культуры	04.10.2023 – 08.11.2023 гг.
11.	Анализ и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры; формирование аналитических отчетов о качестве условий оказания услуг организациями культуры (в отношении каждой отдельно взятой организации культуры); формирование сводного аналитического отчета в отношении всех организаций культуры, предусмотренных техническим заданием	09.11.2023 гг.
12.	Представление аналитических отчетов о выполнении работы, оказании услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными организациями культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры на территории муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края в 2022 году для обеспечения муниципальных нужд муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края	10.11.2023

Выявление и обобщение мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, осуществлялись в следующем порядке: минимальный объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности, по следующим выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества условий оказываемых услуг: респондентами являлись физические лица (14 лет и старше), получившие и (или) получающие услугу в организации культуры, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг. Для детей (0-13 лет), в том числе, имеющих ограниченные возможности здоровья, получивших и (или) получающих услугу в организации культуры, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, респондентами являлись их законные представители.

Опрос респондентов в отношении каждой организации культуры осуществлялся с учетом следующих возрастных категорий:

1 категория: лица в возрасте от 14 до 30 лет;

2 категория: лица в возрасте от 30 до 40 лет;

3 категория: лица в возрасте от 40 до 50 лет;

4 категория: лица в возрасте от 50 лет и старше

Участие в анонимном анкетировании приняли респонденты из различных отраслей социальной сферы: культуры, образования, туризма. Очное анкетирование респондентов осуществлено непосредственно в организациях. Образец анкеты прилагается (**приложение №1**).

Отзывы и рекомендации респондентов зафиксированы в отчетах по каждой организации культуры.

Таким образом, в анонимном анкетировании приняли участие 4039 респондентов, в том числе мужчины – 1836 человек, женщины – 2203 человека. Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной совокупности респондентов (Таблица 3).

Таблица 3

Наименование учреждения культуры	лица в возрасте от 14 до 30 лет	лица в возрасте от 31 до 40 лет	лица в возрасте от 41 до 50 лет	лица в возрасте от 51 лет и старше	ИТОГО
Муниципальное автономное учреждение культуры «Сочинское концертно-филармоническое объединение»	64	109	202	190	565
Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Музей истории Хостинского района»	96	85	136	145	462
Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Централизованная клубная система «Орел-Изумруд»	161	103	122	132	518
Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Сочи «Дом культуры с. Волковка»	103	131	93	126	453
Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Лазаревский районный Центр национальных культур имени Крикора Сааковича Мазлумяна»	167	116	126	130	539

Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Сочи «Центр национальных культур «Истоки»	84	92	137	138	451
Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Дом культуры»	75	121	115	203	514
Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Сочинский художественный музей им. Д. Д. Жилинского»	82	136	151	168	537
ИТОГО	832	893	1082	1232	4039

Отзывы и рекомендации респондентов зафиксированы в отчетах по каждой организации культуры. Сводные данные по всем критериям приведены в Приложении № 2 к настоящему отчету.

Информация о среднеотраслевых значениях показателей

Наименование показателя	СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ	97,78
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	99,75
ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.	100,00
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)	9,00
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1,00

				Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1,00
				Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1,00
				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	1,00
				Режим, график работы организации культуры	1,00
				Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1,00
				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)	1,00
				Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1,00
				результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1,00
				1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)	12,00
				Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1,00
				Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1,00

				Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1,00
				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))	1,00
				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	1,00
				Режим, график работы организации культуры	1,00
				Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1,00
				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)	1,00
				Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1,00
				копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1,00
				Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1,00
				результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1,00

	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (каждый пункт - 30 баллов, максимально - 100 баллов)	100,00
	наличие телефона	30,00
	электронной почты	30,00
	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30,00
	Наличие возможности на официальном сайте получения консультации по оказываемым услугам и прочие технические возможности	30,00
	Обеспечение на официальном сайте организации технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг в организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	26,25
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», (максимально - 100 баллов)	99,38
	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	4039,00
	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	3989,00
	Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	4039,00
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		99,7

		2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100,0
		наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20,0
		наличие и понятность навигации внутри организации культуры	17,5
		доступность питьевой воды	20,0
		наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	20,0
		Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	20,0
		санитарное состояние помещений организации культуры	20,0
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	99,4
		число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	4018,0
		Численность опрошенных получателей услуг	4039,0
		Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	92,3
		3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	87,5
		Доступность услуг для инвалидов в соотв. с приказом мин. культуры РФ 599Н	0,0
		оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	10,0
		наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	10,0
		наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	12,5
		наличие сменных кресел-колясок	20,0
		наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	15,0

		Доступность объекта культурного наследия для инвалидов с учетом требований в соответствии с приказом Мин. культуры РФ от 20.11.2015г. № 2834	
3.1.1. Оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.1. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)		20,0
	1) оборудование входа в здание – объект культурного наследия или на его территорию: -оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках; -расположение входной двери в сочетании с направлением пути подхода		
	оборудование выхода со специальных парковочных мест бордюрными пандусами, расположенными в непосредственной близости от них		
	использование визуального отличающегося цвета поверхности пандуса от цвета горизонтальной площадки; -прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;		
	обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъездных устройств		
3.1.2. выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.2. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)		10,0
	Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:-размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;-обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение		

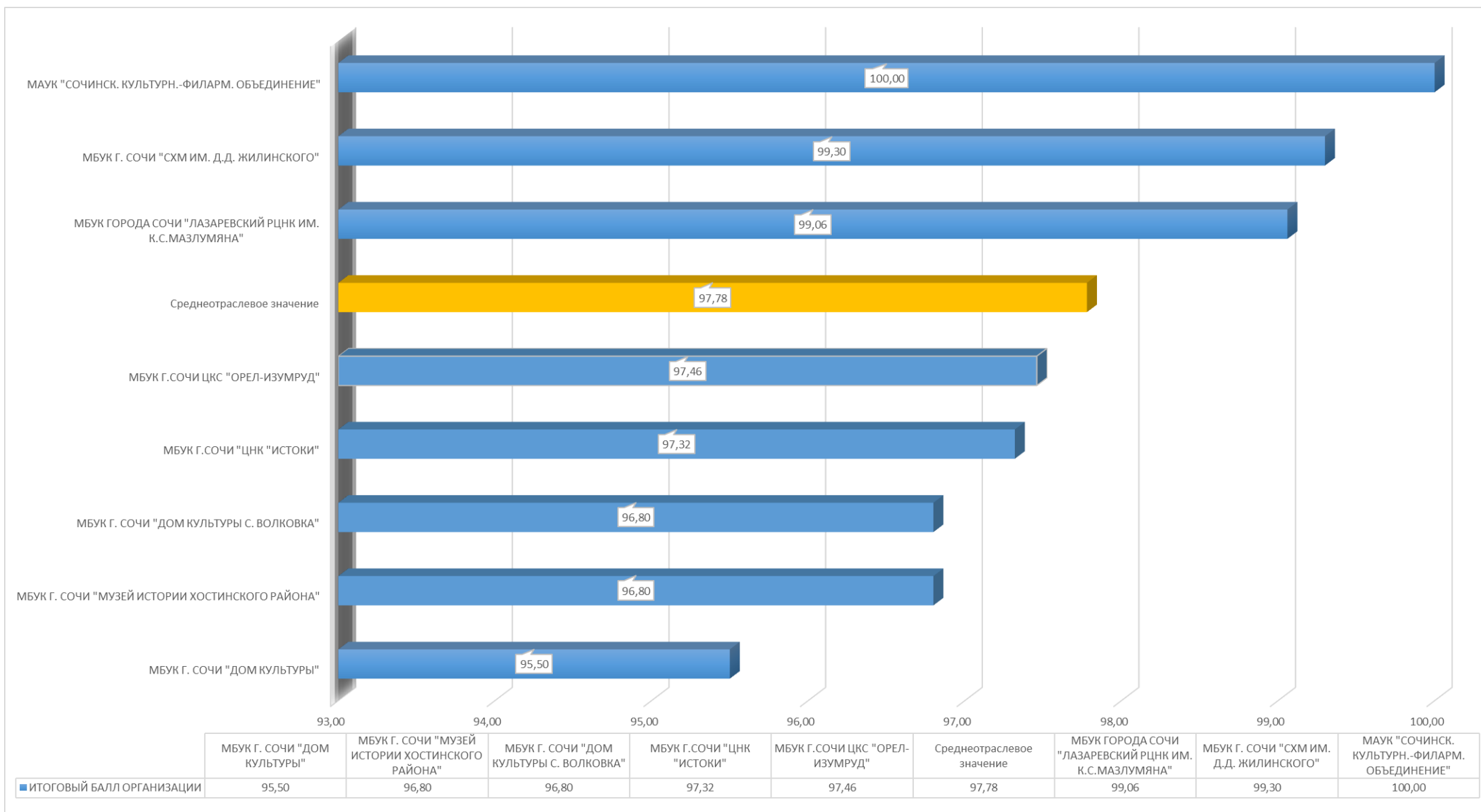
		3.1.3. адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Итого по показателю 3.1.3. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	20,0
			3) Организация путей движения на объекте культурного наследия: -обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней	
			устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования	
			обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней	
			3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	90,0
			дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	5,0
			дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	12,5
			возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	17,5
			наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	20,0
			помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	20,0
			наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20,0
			3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), максимально - 100 баллов	100,0
			Число опрошенных	84,0

Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	84,0
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,5
4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	99,1
Число опрошенных	4039,0
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	4004,0
4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, максимально - 100 баллов	100,0
Число опрошенных	4039,0
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	4039,0
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	99,0
Число опрошенных	4039,0
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	3998,0
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,8

		5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов	98,6
		Число опрошенных	4039,0
		Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	3987,0
		5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	96,6
		Число опрошенных	4039,0
		Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	3896,0
		5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	96,9
		Число опрошенных	4039,0
		Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	3913,0

На основании данных, полученных организацией-оператором по итогам проведенных дистанционного и очного этапов исследования, выстроен предварительный рейтинг организаций культуры:

Рейтинг организаций культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году



По итогам обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, отраслевые значения ниже 95 баллов сложились по следующим показателям критериев оценки качества условий оказания услуг:

1. Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – 87,50 балла;

2. Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 90,00 балла;

Наивысшие отраслевые значения сложились по следующим показателям критериев оценки качества условий оказания услуг:

1. Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами - 100,00 балла;

2. Показатель 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – 100,00 балла;

3. Показатель 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг - 100,00 балла;

4. Показатель 3.3. - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100,00 балла;

5. Показатель 4.2. - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100,00 балла.

3.2. Свод замечаний и рекомендаций экспертов и респондентов для учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2023 году (Таблицы 4-10):

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий и респондентов по улучшению качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры города Сочи «Центр национальных культур «Истоки»

Таблица 4

Критерий 1	Открытость и доступность информации об организации культуры
Показатель 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"
	<u>Рекомендации респондентов:</u> 1. Шире освещать деятельность учреждения на афишах города и в соцсетях

Критерий 2	Комфортность условий предоставления услуг
Показатель 2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг <u>Рекомендации респондентов:</u> 1. Рассмотреть возможности ремонта санитарно-гигиенических помещений 2. Рассмотреть возможности установки кондиционеров во всех помещениях учреждения
Критерий 3	Доступность услуг для инвалидов
Показатель 3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы). 2. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства
Показатель 3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов <u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют
Критерий 4	Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)
	<u>Рекомендации респондентов:</u> 1. Проводить регулярный инструктаж работникам организации по повышению вежливости и доброжелательности по отношению к получателям услуг
Критерий 5	Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)
	<u>Рекомендации респондентов:</u> 1. Рассмотреть возможности приобретения нового сценического оборудования 2. Обновить сценические костюмы и атрибутику 3. Больше проводить тематических и этнических фестивалей и праздников

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий и респондентов по улучшению качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Централизованная клубная система «Орел-Изумруд»

Таблица 5

Критерий 2	Комфортность условий предоставления услуг
Показатель 2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг <u>Рекомендации респондентов:</u> 1. Рассмотреть возможности ремонта санитарно-гигиенических помещений
Критерий 3	Доступность услуг для инвалидов
Показатель 3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов 1. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных

	средств инвалидов: - нанести соответствующую разметку на дорожное покрытие стоянки - разместить соответствующий знак стоянки для инвалидов - обеспечить свободное место стоянки для автотранспортных средств инвалидов на постоянной основе.
Показатель 3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)
Показатель 3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов <u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют
Критерий 4	Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) <u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют
Критерий 5	Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) <u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий и респондентов по улучшению качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Сочинский художественный музей им. Д. Д. Жилинского»

Таблица 6

Критерий 4	Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)
	<u>Рекомендации респондентов:</u> Сделать онлайн помощника на сайте организации культуры.
Критерий 5	Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)
	<u>Рекомендации респондентов:</u> Чаще проводить тематические квесты «Ночь в музее»

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий и респондентов по улучшению качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Музей истории Хостинского района»

Таблица 7

Критерий 1	Открытость и доступность информации об организации культуры
Показатель 1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: 1. Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации

Показатель 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"
	<u>Рекомендации респондентов:</u> 1. Обеспечить больше информации о мероприятиях учреждения на афишах города и в соцсетях
Критерий 2	Комфортность условий предоставления услуг
Показатель 2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг
	<u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют
Критерий 3	Доступность услуг для инвалидов
Показатель 3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры)
	1. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов: - нанести соответствующую разметку на дорожное покрытие стоянки - разместить соответствующий знак стоянки для инвалидов - обеспечить свободное место стоянки для автотранспортных средств инвалидов на постоянной основе
Показатель 3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы) 2. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Показатель 3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
	<u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют
Критерий 4	Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)
	<u>Рекомендации респондентов:</u> 1. Проводить регулярный инструктаж работникам организации по повышению вежливости и доброжелательности по отношению к получателям услуг
Критерий 5	Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)
	<u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий и респондентов по улучшению качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Лазаревский районный Центр национальных культур имени Крикора Сааковича Мазлумяна»

Таблица 8

Критерий 2	Комфортность условий предоставления услуг
Показатель 2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг <u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют
Критерий 3	Доступность услуг для инвалидов
Показатель 3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы)
Показатель 3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов <u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют
Критерий 4	Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)
	<u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют
Критерий 5	Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)
	<u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий и респондентов по улучшению качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Дом культуры»

Таблица 9

Критерий 2	Комфортность условий предоставления услуг
Показатель 2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: 1. Разместить навигационные указатели в фойе организации с указанием структурных подразделений, кабинетов
Показатель 2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг <u>Рекомендации респондентов:</u> 1. Обеспечить постоянное наличие и доступность питьевой воды 2. Рассмотреть возможности организации буфета
Критерий 3	Доступность услуг для инвалидов
Показатель 3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) 1. Обеспечить оборудование входных групп пандусами/мобильными пандусами, противоскользящим покрытием. 2. Обеспечить наличие и функционирование специализированных кнопок вызова персонала организации. 3. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений: - оснастить санузлы и уборные специализированными опорными

	поручнями, кнопками вызова персонала организации, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей)
Показатель 3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы). 2. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
Показатель 3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов <u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют
Критерий 4	Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)
	<u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют
Критерий 5	Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)
	<u>Рекомендации респондентов:</u> 1. Организовывать больше концертов 2. Улучшить освещение сцены

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий и респондентов по улучшению качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры г. Сочи «Дом культуры с. Волковка»

Таблица 10

Критерий 1	Открытость и доступность информации об организации культуры
Показатель 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" <u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют
Критерий 2	Комфортность условий предоставления услуг
Показатель 2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг <u>Рекомендации респондентов:</u> 1. Рассмотреть возможности ремонта санитарно-гигиенических помещений 2. Рассмотреть возможности благоустройства прилегающей территории, организовать зоны отдыха и ожидания на улице 3. Обновить мебель
Критерий 3	Доступность услуг для инвалидов
Пок. 3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов
	1. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений: - оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации,

	специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей)
Показатель 3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы). 2. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Показатель 3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов <u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют
Критерий 4	Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)
	<u>Рекомендации респондентов:</u> Рекомендации отсутствуют
Критерий 5	Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)
	<u>Рекомендации респондентов:</u> 1. Рассмотреть возможности обновления сценического оборудования и костюмов 2. Рассмотреть возможности ремонта учебных залов 3. Больше проводить тематических фестивалей и концертов

Раздел 5. Выводы и комментарии
к содержательному наполнению разделов и «полей» сайта bus.gov.ru при размещении информации о результатах
независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

Раздел сайта bus.gov.ru		Поле сайта bus.gov.ru	Комментарии
подпункт Состава информации, утвержденного приказом Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н	наименование раздела сайта bus.gov.ru (подпункта Состава информации, утвержденного приказом Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н)		
Подпункт 3	Сведения об организациях, которые осуществляют сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями (Информация об операторе)	Информация о государственном (муниципальном) контракте => Объем финансовых средств => Цена контракта	Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора составляет 67 500 (шестьдесят семь тысяч пятьсот) рублей 00 копеек. Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора составляет 67 500 (шестьдесят семь тысяч пятьсот) рублей 00 копеек.
		Информация об объекте закупки по контракту => Количество	Число организаций, в отношении которых оператором должен быть проведен сбор и обобщение информации в соответствии с муниципальным контрактом и техническим заданием: 8 учреждений культуры
Подпункт 7	Сведения о результатах	Основные	Зафиксированы следующие основные результаты сбора и обобщения

	независимой оценки (Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями)	результаты независимой оценки качества	информации о качестве условий оказания услуг: - охват организаций НОК в отчетном году: сбор и обобщение информации проведены в отношении 8 учреждений культуры, что составляет 30% от общего количества учреждений культуры; - общий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг составил 97,78 балла; - критерии независимой оценки качества, по которым в субъекте получены максимальные и минимальные значения баллов: - максимальное количество баллов получено по следующим критериям: Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» - 99,75 балла; Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг» - 99,69 балла; Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» - 99,45 балла; Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 97,76 балла; - минимальное количество баллов получено по следующим критериям: Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» - 92,25 балла. Организации, получившие наивысшие оценки в интервале 90-100 баллов: <table><tr><td>МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ"</td><td>95,50</td></tr><tr><td>МБУК Г. СОЧИ "МУЗЕЙ ИСТОРИИ ХОСТИНСКОГО РАЙОНА"</td><td>96,80</td></tr><tr><td>МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА"</td><td>96,80</td></tr><tr><td>МБУК Г.СОЧИ "ЦНК "ИСТОКИ"</td><td>97,32</td></tr><tr><td>МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"</td><td>97,46</td></tr><tr><td>МБУК ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"</td><td>99,06</td></tr><tr><td>МБУК Г. СОЧИ "СХМ ИМ. Д.Д. ЖИЛИНСКОГО"</td><td>99,30</td></tr><tr><td>МАУК "СОЧИНСК. КУЛЬТУРН.-ФИЛАРМ. ОБЪЕДИНЕНИЕ"</td><td>100,00</td></tr></table> Организации, получившие низшие оценки менее 40 баллов отсутствуют.	МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ"	95,50	МБУК Г. СОЧИ "МУЗЕЙ ИСТОРИИ ХОСТИНСКОГО РАЙОНА"	96,80	МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА"	96,80	МБУК Г.СОЧИ "ЦНК "ИСТОКИ"	97,32	МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"	97,46	МБУК ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"	99,06	МБУК Г. СОЧИ "СХМ ИМ. Д.Д. ЖИЛИНСКОГО"	99,30	МАУК "СОЧИНСК. КУЛЬТУРН.-ФИЛАРМ. ОБЪЕДИНЕНИЕ"	100,00
МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ"	95,50																		
МБУК Г. СОЧИ "МУЗЕЙ ИСТОРИИ ХОСТИНСКОГО РАЙОНА"	96,80																		
МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА"	96,80																		
МБУК Г.СОЧИ "ЦНК "ИСТОКИ"	97,32																		
МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"	97,46																		
МБУК ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"	99,06																		
МБУК Г. СОЧИ "СХМ ИМ. Д.Д. ЖИЛИНСКОГО"	99,30																		
МАУК "СОЧИНСК. КУЛЬТУРН.-ФИЛАРМ. ОБЪЕДИНЕНИЕ"	100,00																		

Раздел 6. Выводы

Принимая во внимание типы учреждений культуры, организационно-правовые формы и правовые основания размещения организаций культуры и их обособленных структурных подразделений в типовых или приспособленных зданиях, основываясь на Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020г. № Р-1681, сформированы следующие типовые отраслевые рекомендации для учреждений культуры:

1. Систематически обновлять и актуализировать информацию на информационных стендах в зданиях организаций культуры и их обособленных структурных подразделениях. Определить лиц, ответственных за соблюдением нормативно установленных требований информационной открытости на информационных стендах и сайтах организаций культуры.

2. Рассмотреть возможность оборудования зданий и прилегающей территории с учетом доступности услуг для лиц с ОВЗ в целях исполнения нормативных требований Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в том числе с использованием форм межведомственного взаимодействия и социального партнерства. Обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3. Систематически проводить информационно-разъяснительную работу с получателями услуг по популяризации сайтов организаций культуры и дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

4. Рассмотреть возможность выполнения рекомендаций респондентов в части повышения комфортности условий предоставления услуг, доброжелательности и вежливости работников организаций культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию, для достижения результата в 100 баллов по критериям 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации», 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и готовности получателей услуг рекомендовать организации культуры родственникам и знакомым (в случае наличия возможности выбора организации).

Директор СКЦПОА



Е.С. Квасова

АНКЕТА

для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг

(наименование организации культуры)

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг, оказываемых _____

(наименование организации культуры)

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организации культуры г.-к. Сочи Краснодарского края и повысить качество условий оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилию, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры г.-к. Сочи Краснодарского края гарантируется.

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе: Ваш пол:

Мужской ☐ Женский ☐

Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да ☐ Нет ☐

2. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да ☐ Нет ☐

3. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да ☐ Нет ☐

В случае отрицательного ответа, просим выразить Ваше особое мнение

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да ☐ Нет ☐

В случае отрицательного ответа, просим выразить Ваше особое мнение

5. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), раздел «Часто задаваемые вопросы», получение консультации по оказываемым услугам, анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

Да ☐ Нет ☐

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и прочие); удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; возможность бронирования услуги (доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении) и прочие условия)?

Да ☐Нет ☐

В случае отрицательного ответа, просим выразить Ваше особое мнение:

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да ☐Нет ☐

8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да ☐Нет ☐

В случае отрицательного ответа, просим выразить Ваше особое мнение:

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование посетителей об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники кассы, справочных служб)?

Да ☐Нет ☐

В случае отрицательного ответа, просим выразить Ваше особое мнение:

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (библиотекарей, экскурсоводов и прочих работников)?

Да ☐Нет ☐

В случае отрицательного ответа, просим выразить Ваше особое мнение:

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми Вы взаимодействовали при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения, жалоб, предложений, получения консультации по оказываемым услугам и прочих дистанционных формах)?

Да ☐Нет ☐

В случае отрицательного ответа, просим выразить Ваше особое мнение:

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да ☐Нет ☐

В случае отрицательного ответа, просим выразить Ваше особое мнение:

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации и прочими условиями предоставления услуг); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло т.д.)?

Да ☐Нет ☐

В случае отрицательного ответа, просим выразить Ваше особое мнение:

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да ☐Нет ☐

В случае отрицательного ответа, просим выразить Ваше особое мнение:

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Благодарим Вас за участие в опросе

Наименование учреждения культуры	ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения и информационном сайте, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
МАУК "СОЧИНСК. КУЛЬТУРН.-ФИЛАРМ. ОБЪЕДИНЕНИЕ"	100,00	100,0	100,0	100	100,0
МБУК Г. СОЧИ "МУЗЕЙ ИСТОРИИ ХОСТИНСКОГО РАЙОНА"	96,80	98,0	100,0	100	95,0
МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"	97,46	100,0	100,0	100	100,0
МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА"	96,80	100,0	100,0	100	100,0
МБУК ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"	99,06	100,0	100,0	100	100,0
МБУК Г.СОЧИ "ЦНК "ИСТОКИ"	97,32	100,0	100,0	100	100,0
МБУК Г. СОЧИ "ДК"	95,50	100,0	100,0	100	100,0
МБУК Г. СОЧИ "СХМ ИМ. Д.Д. ЖИЛИНСКОГО"	99,30	100,0	100,0	100	100,0
СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ	97,78	99,75	100,00	100,00	99,38

Наименование учреждения культуры	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»
МАУК "СОЧИНСК. КУЛЬТУРН.-ФИЛАРМ. ОБЪЕДИНЕНИЕ"	100,0	не применяется	не применяется	100,0	100	100	100,0	100,00
МБУК Г. СОЧИ "МУЗЕЙ ИСТОРИИ ХОСТИНСКОГО РАЙОНА"	100,0	100	100,0	86,0	80	80	100,0	100,00
МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"	99,5	100	99,0	94,0	80	100	100,0	98,40
МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА"	100,0	100	100,0	86,0	80	80	100,0	100,00
МБУК ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"	99,5	100	99,0	100,0	100	100	100,0	99,00
МБУК Г.СОЧИ "ЦНК "ИСТОКИ"	99,0	100	98,0	92,0	100	80	100,0	99,20
МБУК Г. СОЧИ "ДК"	99,5	100	99,0	80,0	60	80	100,0	100,00
МБУК Г. СОЧИ "СХМ ИМ. Д.Д. ЖИЛИНСКОГО"	100,0	100	100,0	100,0	100	100	100,0	99,00
СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,69	100,0	99,3	92,25	87,50	90,0	100,0	99,45

Наименование учреждения культуры	4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
МАУК "СОЧИНСК. КУЛЬТУРН.-ФИЛАРМ. ОБЪЕДИНЕНИЕ"	не применяется	не применяется	не применяется	100,0
МБУК Г. СОЧИ "МУЗЕЙ ИСТОРИИ ХОСТИНСКОГО РАЙОНА"	100,0	100,0	100,0	100
МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"	97,0	100,0	98,0	95,4
МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА"	100,0	100,0	100,0	98
МБУК ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"	98,0	100,0	99,0	96,8
МБУК Г.СОЧИ "ЦНК "ИСТОКИ"	99,0	100,0	98,0	96,4
МБУК Г. СОЧИ "ДК"	100,0	100,0	100,0	98
МБУК Г. СОЧИ "СХМ ИМ. Д.Д. ЖИЛИНСКОГО"	99,0	100,0	97,0	97,5
СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ	99,0	100,0	98,9	97,76

Наименование учреждения культуры			
	5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации
МАУК "СОЧИНСК. КУЛЬТУРН.-ФИЛАРМ. ОБЪЕДИНЕНИЕ"	не применяется	не применяется	не применяется
МБУК Г. СОЧИ "МУЗЕЙ ИСТОРИИ ХОСТИНСКОГО РАЙОНА"	100,0	100,0	100,0
МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"	98,0	95,0	94,0
МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА"	98,0	98,0	98,0
МБУК ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"	99,0	98,0	95,0
МБУК Г.СОЧИ "ЦНК "ИСТОКИ"	98,0	95,0	96,0
МБУК Г. СОЧИ "ДК"	99,0	99,0	97,0
МБУК Г. СОЧИ "СХМ ИМ. Д.Д. ЖИЛИНСКОГО"	99,0	94,0	98,0
СРЕДНЕОТРАСЛЕВОЕ ЗНАЧЕНИЕ	98,71	97,0	96,9