



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг организацией культуры
Муниципального бюджетного учреждения культуры муниципального
образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края
«Централизованная клубная система «Орел-Изумруд» в соответствии с
показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий
оказания услуг учреждениями культуры, в отношении которых проводится
независимая оценка

г.-к. Сочи, 2023

Аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг организацией культуры
Муниципального бюджетного учреждения культуры муниципального
образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края
«Централизованная клубная система «Орел-Изумруд» в соответствии с
показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий
оказания услуг учреждениями культуры, в отношении которых проводится
независимая оценка

г.-к. Сочи

09 ноября 2023г.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры Муниципального бюджетного учреждения культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Централизованная клубная система «Орел-Изумруд» осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» во исполнение ч.1 ст. 36 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" в рамках реализации муниципального контракта от 04.10.2023г. № 72НОК на оказание услуг 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 2023 году для обеспечения муниципальных нужд муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

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», а также Методическими рекомендациями 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 (далее, соответственно – Правила, Порядок).

Общие исходные сведения об организации культуры:

- **Наименование организации культуры:** Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Централизованная клубная система «Орел-Изумруд».
- **Юридический адрес организации культуры:** 354395, Краснодарский край, г Сочи, Адлерский р-н, село Орел-Изумруд, ул Петрозаводская, д 10
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 05.10.2023 по 08.11.2023 гг.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 26.10.2023 г.
- **Численность респондентов в учреждении культуры :** 518 чел.

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»:

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

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей в отношении организации культуры Муниципального бюджетного учреждения культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Централизованная клубная система «Орел-Изумруд», составило **97,46 балла**. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Приложении №1.

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в Общественный Совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки и улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

Директор СКЦПОА



Е.С. Квасова

Наименование показателя	МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	518
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ	97,46
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	100,0
ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.	100,0
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
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
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
Режим, график работы организации культуры	1
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
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

Наименование показателя	МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	518
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
1.1.2 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
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
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

Наименование показателя		МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"
Категория организации культуры		-
Квота респондентов		518
	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
	Режим, график работы организации культуры	1
	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
	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
	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
	результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1
1.2. 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
наличие телефона		30

Наименование показателя	МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	518
электронной почты	30
электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
Наличие возможности на официальном сайте получения консультации по оказываемым услугам и прочие технические возможности	30
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)	30
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)	100,0
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	518
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	518
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	518
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	99,5

Наименование показателя	МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	518
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
наличие и понятность навигации внутри организации культуры	20
доступность питьевой воды	20
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	20
Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	20
санитарное состояние помещений организации культуры	20
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	99,0
число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	515
Численность опрошенных получателей услуг	518
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	94,0
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	80
Доступность услуг для инвалидов в соотв.с приказом мин. культуры РФ 599Н	
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	20

Наименование показателя		МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"
Категория организации культуры		-
Квота респондентов		518
	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
	наличие сменных кресел-колясок	20
	наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	20
	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 0)	Итого по показателю 3.1.1. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	
	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	
	Итого по показателю 3.1.2. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	

Наименование показателя		МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"
Категория организации культуры		-
Квота респондентов		518
3.1.2. выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)	<p>Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 	
	Итого по показателю 3.1.3. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	
	<p>3) Организация путей движения на объекте культурного наследия:</p> <ul style="list-style-type: none"> -обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной оковки каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней 	
	<p>устройство входного вестибюля с учетом предоставления инвалиду в кресле-коляске возможности ее использования</p> <p>обеспечение альтернативного способа преодоления перепада высот с помощью ступеней</p>	
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)		100

Наименование показателя	МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	518
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	20
наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	20
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	20
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
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	8
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	8
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,40

Наименование показателя	МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	518
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	97,0
Число опрошенных	518
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	502
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	518
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	518

Наименование показателя	МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	518
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	98,0
Число опрошенных	518
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	508
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95,4
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов	98,0
Число опрошенных	518
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	506
5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	95,0
Число опрошенных	518
Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	494

Наименование показателя	МБУК Г.СОЧИ ЦКС "ОРЕЛ-ИЗУМРУД"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	518
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	94,0
Число опрошенных	518
Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	489