



## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

о качестве условий оказания услуг организацией культуры  
Муниципального бюджетного учреждения культуры муниципального  
образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края  
«Лазаревский районный Центр национальных культур имени Крикора  
Сааковича Мазлумяна» 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  
«Лазаревский районный Центр национальных культур имени Крикора  
Сааковича Мазлумяна» 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 «Лазаревский районный Центр национальных культур имени Крикора Сааковича Мазлумяна» 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 «Лазаревский районный Центр национальных культур имени Крикора Сааковича Мазлумяна».
- **Юридический адрес организации культуры:** 354200, Краснодарский край, г Сочи, Лазаревский р-н, ул Победы, д 28
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 05.10.2023 по 08.11.2023 гг.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 27.10.2023 г.
- **Численность респондентов в учреждении культуры :** 539 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 «Лазаревский районный Центр национальных культур имени Крикора Сааковича Мазлумяна»:

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

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 «Лазаревский районный Центр национальных культур имени Крикора Сааковича Мазлумяна», составило **99,06 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 СК ЦПОА



Е.С. Квасова

Наименование показателя	МБУК ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	539
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>	<b>99,06</b>
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	100,0
<b>ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.</b>	<b>100,0</b>
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 ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	539
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 ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"	
Категория организации культуры	-	
Квота респондентов	539	
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 ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	539
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)	0
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)	539
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	539
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	539
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	99,5



Наименование показателя	МБУК ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	539
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	536
Численность опрошенных получателей услуг	539
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	100,0
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100
Доступность услуг для инвалидов в соотв.с приказом мин. культуры РФ 599Н	
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	20

Наименование показателя		МБУК ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"
Категория организации культуры		-
Квота респондентов		539
	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
	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	
инвалидов (условие выполнено - обозначение 0)	Итого по показателю 3.1.2. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)	

Наименование показателя		МБУК ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"
Категория организации культуры		-
Квота респондентов		539
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"> <li>- размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;</li> <li>- обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;</li> <li>- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;</li> <li>- расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение</li> </ul>	
	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"> <li>- обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной окраски каждой ступени лестниц от примыкающей к ней ступени и обеспечение противоскользящих свойств ступеней</li> </ul>	
	<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 ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	539
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	19
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	19
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,00

Наименование показателя	МБУК ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	539
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	98,0
Число опрошенных	539
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	528
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	539
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	539

Наименование показателя	МБУК ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	539
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	539
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	531
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96,8
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов	99,0
Число опрошенных	539
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	536
5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	98,0
Число опрошенных	539
Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	527

Наименование показателя	МБУК ГОРОДА СОЧИ "ЛАЗАРЕВСКИЙ РЦНК ИМ. К.С.МАЗЛУМЯНА"
Категория организации культуры	-
Квота респондентов	539
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	95,0
Число опрошенных	539
Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	513