



## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

о качестве условий оказания услуг организацией культуры  
Муниципального бюджетного учреждения культуры г. Сочи  
«Дом культуры с. Волковка» 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 г. Сочи  
«Дом культуры с. Волковка» 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 г. Сочи «Дом культуры с. Волковка» 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 г. Сочи «Дом культуры с. Волковка»
- **Юридический адрес организации культуры:** 354207, Краснодарский край, г Сочи, ул Надежная, 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 :** 453 чел.

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

| 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"                                                                               |
|                 | Рекомендации респондентов:<br>Рекомендации отсутствуют                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Критерий 2      | Комфортность условий предоставления услуг                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Показатель 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг                                                                                                                                                                                                                     |
|                 | Рекомендации респондентов:<br>1. Рассмотреть возможности ремонта санитарно-гигиенических помещений<br>2. Рассмотреть возможности благоустройства прилегающей территории, организовать зоны отдыха и ожидания на улице<br>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:<br>- 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).<br>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<br>Рекомендации респондентов:<br>Рекомендации отсутствуют                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Критерий 4      | Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                 | Рекомендации респондентов:<br>Рекомендации отсутствуют                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Критерий 5      | Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                 | Рекомендации респондентов:<br>1. Рассмотреть возможности обновления сценического оборудования и костюмов<br>2. Рассмотреть возможности ремонта учебных залов<br>3. Больше проводить тематических фестивалей и концертов                                                                                                                                                                |

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей в отношении организации культуры Муниципального бюджетного учреждения культуры г. Сочи «Дом культуры с. Волковка», составило **96,80 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 "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА" |
| Категория организации культуры                                                                                                                                                                                                                                                              | -                                       |
| Квота респондентов                                                                                                                                                                                                                                                                          | 453                                     |
| <b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>96,80</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 Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА" |
| Категория организации культуры |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | -                                       |
| Квота респондентов             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 453                                     |
|                                | 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 "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА" |
| Категория организации культуры                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | -                                       |
| Квота респондентов                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 453                                     |
|                                                                                                                                                                                                               | 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 "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА" |
| Категория организации культуры |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | -                                       |
| Квота респондентов             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 453                                     |
|                                | 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)                                                                                                | 453                                     |
|                                | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)                                                                                               | 453                                     |
|                                | Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.                                                                                                                                                                                                                                                | 453                                     |
|                                | Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»                                                                                                                                                                                                                                                      | 100,0                                   |



|                                                                                                                                                                                     |                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Наименование показателя                                                                                                                                                             | МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА" |
| Категория организации культуры                                                                                                                                                      | -                                       |
| Квота респондентов                                                                                                                                                                  | 453                                     |
| 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                | 100,0                                   |
| число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг                                                                                                 | 453                                     |
| Численность опрошенных получателей услуг                                                                                                                                            | 453                                     |
| Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»                                                                                                                                        | 86,0                                    |
| 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 "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА" |
| Категория организации культуры                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | -                                       |
| Квота респондентов                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 453                                     |
| 3.1.1. Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0) | 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                                                                                                                                                                                                                            | 0                                       |
|                                                                                                                                                | Доступность объекта культурного наследия для инвалидов с учетом требований в соответствии с приказом Мин. культуры РФ от 20.11.2015г. № 2834                                                                                                                                                                |                                         |
|                                                                                                                                                | 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:<br>-оборудование входа ровной площадкой непосредственно перед входной дверью, для обеспечения его доступности для инвалидов на креслах-колясках;<br>-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;<br>-прочное закрепление противоскользящей поверхности пандусов;                                                                                                                                         |                                         |
|                                                                                                                                                | обеспечение возможности входа и выхода из объекта культурного наследия, в том числе с использованием специальных подъездных устройств                                                                                                                                                                       |                                         |
| инвалидов<br>еено -                                                                                                                            | Итого по показателю 3.1.2. для объекта культурного наследия (максимально 20 баллов)                                                                                                                                                                                                                         |                                         |

|                                |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Наимнование показателя         |                                                                                                                                                                  | МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |
| Категория организации культуры |                                                                                                                                                                  | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |
| Квота респондентов             |                                                                                                                                                                  | 453                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |
|                                | 3.1.2. выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (условие выполнено - обозначение 1, условие не выполнено - обозначение 0)                       | Организация размещения специальных мест для транспорта инвалидов:<br>-размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание;<br>-обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением как на поверхности парковки, так и с помощью вертикального знака;<br>- создание системы управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;<br>- 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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |
|                                |                                                                                                                                                                  | 3) Организация путей движения на объекте культурного наследия:<br>-обеспечение отличия по цвету и яркости предохранительной окраски 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) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 80 |

|                                |                                                                                                                                                                        |                                         |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Наименование показателя        |                                                                                                                                                                        | МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА" |
| Категория организации культуры |                                                                                                                                                                        | -                                       |
| Квота респондентов             |                                                                                                                                                                        | 453                                     |
|                                | 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                                         | 0                                       |
|                                | 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                                                                                                                                                       | 7                                       |
|                                | Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов                                                                                                                 | 7                                       |
|                                | Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»                                                                                                     | 100,00                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Наименование показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА" |
| Категория организации культуры                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | -                                       |
| Квота респондентов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 453                                     |
| <p>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</p> | 100,0                                   |
| Число опрошенных                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 453                                     |
| Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги                                                                                                                                                                                 | 453                                     |
| <p>4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию , максимально - 100 баллов</p>                                                                                                                                 | 100,0                                   |
| Число опрошенных                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 453                                     |
| Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг                                                                                                                                                                                                      | 453                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Наименование показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | МБУК Г. СОЧИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА" |
| Категория организации культуры                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | -                                       |
| Квота респондентов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 453                                     |
| <p>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</p> | 100,0                                   |
| Число опрошенных                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 453                                     |
| Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия                                                                                                                                                                                                                                                                            | 453                                     |
| Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 98                                      |
| <p>5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов</p>                                                                                                                                                                                                                                  | 98,0                                    |
| Число опрошенных                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 453                                     |
| Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 442                                     |
| <p>5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов</p>                                                                                                                                                                                                                                                                        | 98,0                                    |
| Число опрошенных                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 453                                     |
| Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 443                                     |

|                                |                                                                                                                   |                                            |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Наименование показателя        |                                                                                                                   | МБУК Г. СОЧИ "ДОМ<br>КУЛЬТУРЫ С. ВОЛКОВКА" |
| Категория организации культуры |                                                                                                                   | -                                          |
| Квота респондентов             |                                                                                                                   | 453                                        |
| <div></div>                    | 5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов | 98,0                                       |
|                                | Число опрошенных                                                                                                  | 453                                        |
|                                | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг                                         | 443                                        |