



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры г. Сочи
«Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи»
в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки
качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении
которых проводится независимая оценка

Город-курорт Сочи, 2021

Аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры г. Сочи
«Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи»
в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки
качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении
которых проводится независимая оценка

Город-курорт Сочи

20 ноября 2021 г.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры г. Сочи «Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи» (далее – организация культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению управления культуры администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в лице начальника управления культуры администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края Устиновой Марианны Олеговны, действующего на основании Положения об управлении культуры администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края во исполнение муниципального контракта № 52-Н от 21 октября 2021 г. 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 2021 году для обеспечения муниципальных нужд муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в соответствии с Программой исследования, согласованной с Общественным советом при администрации города Сочи по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями отрасли «Культура» города Сочи согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны

здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее, соответственно – Правила, Порядок).

1. Общие исходные сведения об организации:

- **Наименование организации:** Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Сочи «Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи»
- **Юридический адрес организации:** 354000, г. Сочи, ул. Корчагина, 4
- **Адрес электронной почты:** muzei.nik@rambler.ru
- **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** www.muzei-ostrovskogo.ru
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 21.10.2021 по 15.11.2021 гг.
- **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 12.11.2021 г.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 12.11.2021 г.
- **Численность респондентов в организации культуры:** 600

№ п/п	Населенный пункт/городской округ	Наименование организации культуры	Объем выборочной совокупности респондентов
1	Г. Сочи	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Сочи «Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи»	600

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры г. Сочи «Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов.

2. Обеспечить возможность представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Рекомендации респондентов по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры г. Сочи «Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Изучить возможность создания мест для парковки автомобилей.
2. Регулярно рекламировать, проводимые выставки и мероприятия по всему городу Сочи, в том числе в местных средствах массовой информации.
3. Ходатайствовать перед учредителем, о выделении средств для реставрационных работ здания дома-музея.

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей муниципального бюджетного учреждения культуры г. Сочи «Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи», составило 94,54 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 муниципальными организациями культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в управление культуры администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края и в Общественный совет при администрации города Сочи по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями отрасли «Культура» города Сочи для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

Директор СКЦПОА

Е.С. Квасова



Наименование государственного учреждения	МБУК г. Сочи "Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи"
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	12.11.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	www.muzei-ostrovskogo.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	12.11.2021
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ	94,5
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	95,2
ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.	92,0
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)	9
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
Режим, график работы организации культуры	1
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	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)	10
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

Наименование государственного учреждения	МБУК г. Сочи "Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи"
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	12.11.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	www.muzei-ostrovskogo.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	12.11.2021
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
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	0
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)	0
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
информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	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
электронной почты	30
электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	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

Наименование государственного учреждения	МБУК г. Сочи "Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи"
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	12.11.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	www.muzei-ostrovskogo.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	12.11.2021
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)	94,0
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	589
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	533
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	600
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	99,0
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	98,0
число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	590
Численность опрошенных получателей услуг	600
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	85,70
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 бал., макс. - 100 баллов)	80
Доступность услуг для инвалидов в соотв.с приказом мин. культуры РФ 599Н	
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	20

Наименование государственного учреждения	МБУК г. Сочи "Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи"
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	12.11.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	www.muzei-ostrovskogo.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	12.11.2021
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
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	80
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
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)	0
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); 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	99,0
Число опрошенных	118
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	117
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	94,60
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	94,0
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	564

Наименование государственного учреждения	МБУК г. Сочи "Литературно-мемориальный музей Н. Островского в городе Сочи"
Категория организации культуры	-
Дата визита в организацию	12.11.2021
адрес сайта организации в сети "Интернет"	www.muzei-ostrovskogo.ru
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	12.11.2021
4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, максимально - 100 баллов	98,0
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	589
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	89,0
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	535
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,20
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов	98,0
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	590
5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	99,00
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	596
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	98,0
Число опрошенных	600
Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	590