



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг организацией культуры
муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования
городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Централизованная
библиотечная система Адлерского района города Сочи» в соответствии с
показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий
оказания услуг учреждениями культуры, в отношении которых проводится
независимая оценка

г.-к. Сочи, 2024

Аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг организацией культуры
муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования
городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Централизованная
библиотечная система Адлерского района города Сочи» в соответствии с
показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий
оказания услуг учреждениями культуры, в отношении которых проводится
независимая оценка

г.-к. Сочи

04 октября 2024г.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Централизованная библиотечная система Адлерского района города Сочи» (МБУК «ЦБС Адлерского района г. Сочи») осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» во исполнение ч.1 ст. 36 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» в рамках реализации муниципального контракта от 12.08.2024 № 61НОК 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 2024 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 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» 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 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», 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 18.12.2020 № Р-1681 (далее, соответственно – Правила, Порядок).

Общие исходные сведения об организации культуры:

- **Наименование организации культуры:** муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Централизованная библиотечная система Адлерского района города Сочи».
- **Юридический адрес организации культуры:** г. Сочи, ул. Ленина, 42.
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 12.08.2024 по 20.09.2024.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 10.09.2024 г.
- **Численность респондентов в учреждении культуры:** 644 чел.

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий и респондентов по улучшению качества условий оказания услуг МБУК «ЦБС Адлерского района г. Сочи»

Критерий 1	Открытость и доступность информации об организации культуры
Показатель 1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
	<u>Рекомендации экспертов:</u> Проводить систематическую работу по популяризации дистанционных способов взаимодействия организации культуры с получателями услуг
Критерий 4	Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры)
	<u>Рекомендации экспертов:</u> 1. Разработать скрипты общения для персонала организации для ответов на часто задаваемые вопросы, во избежание конфликтных ситуаций при общении с получателями услуг 2. Активизировать работу в части привлечения получателей услуг к использованию функционала сайта организации культуры для получения интересующей информации, использования формы обратной связи, раздела часто задаваемые вопросы, электронной почты организации культуры
Критерий 5	Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры)
	<u>Рекомендации респондентов:</u> Закупать больше новых книг, установить сплит-систему в летний зной

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей в отношении организации культуры МБУК «ЦБС Адлерского района г. Сочи» составило **99,36 баллов**. 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 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 устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки и улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

Директор СКЦПОА



Е.С. Квасова

Приложение 2 к отраслевому отчету

Наименование критериев и показателей НОК	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД-КУРОРТ СОЧИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА АДЛЕРСКОГО РАЙОНА ГОРОДА СОЧИ
Итоговый балл организации	99,36
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	98,4
ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.	100
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
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	Не предусмотрено

Наименование критериев и показателей НОК	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД-КУРОРТ СОЧИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА АДЛЕРСКОГО РАЙОНА ГОРОДА СОЧИ
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
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

Наименование критериев и показателей НОК	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД-КУРОРТ СОЧИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА АДЛЕРСКОГО РАЙОНА ГОРОДА СОЧИ
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
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	Не предусмотрено
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 на официальном сайте номера телефона организации (его функционирование)	1
Наличие на официальном сайте адреса электронной почты (ее функционирование)	1
Наличие на официальном сайте электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения)	1
Наличие на официальном сайте раздела «Часто задаваемые вопросы»	1
Наличие возможности на официальном сайте получения консультации по оказываемым услугам и прочие технические возможности	1
Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1
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)	96

Наименование критериев и показателей НОК	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД-КУРОРТ СОЧИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА АДЛЕРСКОГО РАЙОНА ГОРОДА СОЧИ
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	637
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет, (численность опрошенных, ответивших положительно)	604
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	644
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	100
Показатель 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	1
Наличие и понятность навигации внутри организации	1
Доступность питьевой воды	1
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	1
Санитарное состояние помещений организации	1
Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1
Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	100
Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	644
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	644
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	100
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100

Наименование критериев и показателей НОК	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД-КУРОРТ СОЧИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА АДЛЕРСКОГО РАЙОНА ГОРОДА СОЧИ
Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	1
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	1
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	1
Наличие сменных кресел-колясок	1
Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	1
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	1
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	1
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	1
Наличие возможности оказания помощи работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	1
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов), максимально - 100 баллов	100
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	208
Число опрошенных (инвалидов)	208
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,4

Наименование критериев и показателей НОК	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД-КУРОРТ СОЧИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА АДЛЕРСКОГО РАЙОНА ГОРОДА СОЧИ
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	100
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	644
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	644
4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, максимально - 100 баллов	100
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	644
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	644
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	92
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	593
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	644
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов	100

Наименование критериев и показателей НОК	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД-КУРОРТ СОЧИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА АДЛЕРСКОГО РАЙОНА ГОРОДА СОЧИ
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	644
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	644
5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	100
Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	644
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	644
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	100
Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	644
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	644