АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ "СИТИМ" С. КЕРДЕМ ХАНГАЛАССКОГО УЛУСА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

Полное наименование: МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ "СИТИМ" С. КЕРДЕМ ХАНГАЛАССКОГО УЛУСА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

Сокращенное наименование: МУК ЦК "Ситим"

ИНН: 1431011584

Адрес (место нахождения): 678014 САХА /ЯКУТИЯ/ РЕСПУБЛИКА УЛУС ХАНГАЛАССКИЙ СЕЛО КЕРДЕМУЛИЦА ЛЕНИНА 23

Учредители: НАСЛЕЖНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ЖЕМКОНСКИЙ 2-Й НАСЛЕГ" ХАНГАЛАССКОГО УЛУСА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

Основной ОКВЭД: 90.04.3 Деятельность учреждений клубного типа: клубов, дворцов и домов культуры, домов народного творчества

Адрес электронной почты: cksitim@mail.ru

Адрес официального сайта: http://sitim.kultura14.ru

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на информационных стендах

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4	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	1
5	Режим, график работы организации культуры	1	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1

7	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого	9	8

Истенд = 8;

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4	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	1
5	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	1	1

	структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты		
6	Режим, график работы организации культуры	1	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
8	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	0
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	1
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого (округленное до целого значения)	12	8

Исайт = 8;

Исайт - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

$$П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}\right) \times 100, (1.1)$$

Пинф = 78;

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:-телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/

жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Наличие и функционирование телефона	1	1
2	Наличие и функционирование электронной почты	1	1
3	Наличие сервиса подачи электронного обращения/жалобы/ предложения	1	1
4	Наличие раздела часто задаваемые вопросы	1	0
5	Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	0
6	Наличие иного способа	1	0
	Итого	6	3

Количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

Тдист = 30;

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:

Сдист = 3;

Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (но не более 100):

Пдист = Тдист х Сдист, (1.2)

Пдист = 90.

1.3.1. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах:

Устенд = 17;

1.3.2. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации:

Усайт = 16;

Общее число опрошенных получателей услуг:

Чобщ = 20;

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью

информации о деятельности организации социальной сферы:

$$П^{откр}_{уд} = (\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}) \times 100, (1.3)$$

Поткр.уд = 82,5.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	1
2	наличие и понятность навигации внутри организации;	1	0
3	наличие и доступность питьевой воды;	1	1
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1	1
5	санитарное состояние помещений организации	1	1
6	транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	1	1
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала гос. И мун. Услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации	1	1
8	иные параметры комфортных условий	1	0
	Итого	8	6

количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг:

Ткомф = 20;

количество комфортных условий предоставления услуг:

Скомф = 6;

Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг (но не более 100):

Пкомф.усл = Ткомф х Скомф.

Пкомф.усл = 100.

2.2. Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций культуры

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:

Укомф = 18;

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$$

Пкомф.уд = 90.

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	1	1
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	1
3	наличие адаптированных лифтов	1	0
4	наличие адаптированных поручней	1	0
5	наличие расширенных дверных проемов	1	1
6	наличие сменных кресел-колясок;	1	0
7	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1	0
	Итого	7	3

количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов:

$Т^{орг}_{дост}$ = 20;

количество условий доступности организации для инвалидов:

$С^{орг}_{дост}$ = 3;

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (но не более 100):

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, (3.1)$$

$П^{орг}_{дост}$ = 60.

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	1
5	возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	1
6	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	1	0
7	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1
	Итого	7	3

количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$Т^{услуг}_{дост}$ = 20;

количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$С^{услуг}_{дост}$ = 3;

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (но не более 100):

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, (3.2)$$

$П^{услуг}_{дост}$ = 60.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$У^{дост}$ =14;

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$П^{дост}_{уд} = (\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}) \times 100, (3.3)$$

$П^{дост}_{уд}$ = 70.

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:

Уперв.конт = 19;

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, (4.1)$$

Пперв.конт.уд = 95.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги:

Уоказ.услуг = 18;

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, (4.2)$$

Показ.услуг.уд = 90.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия
Увежл.дист = 18;

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = (\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.3)$$

Пвежл.дист.уд = 90.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

Уреком = 18;

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

$$П_{реком} = (\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.1)$$

Преком = 90.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Уорг.усл = 17;

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

$$П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.2)$$

Порг.усл.уд = 85.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы:

Ууд = 18;

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы:

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, (5.3)$$

Пуд = 90.

6. Показатель оценки качества по организации

6.1. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

$$К^1_n = (0{,}3 \times П^n_{инф} + 0{,}3 \times П^n_{дист} + 0{,}4 \times П^{n\text{-}откр}_{уд})$$

K^1_n = 83,4.

6.2. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

$$К^2_n = (0{,}3 \times П^n_{комфусл} + 0{,}4 \times П^n_{ожид} + 0{,}3 \times П^{n\text{-}комф}_{уд})$$

K^2_n = 95.

6.3. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доступность услуг для инвалидов":

$$К^3_n = (0{,}3 \times П^{n\text{-}орг}_{дост} + 0{,}4 \times П^{n\text{-}услуг}_{дост} + 0{,}3 \times П^{n\text{-}дост}_{уд})$$

K^3_n = 63.

6.4. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

$$К^4_n = (0{,}4 \times П^{n\text{-}прежн}_{уд} + 0{,}4 \times П^{n\text{-}ежвуслуг}_{уд} + 0{,}2 \times П^{n\text{-}ежидит}_{уд})$$

K^4_n = 92.

6.5. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

$$К^5_n = (0{,}3 \times П^n_{реком} + 0{,}2 \times П^{n\text{-}орг\text{-}усл}_{уд} + 0{,}5 \times П^n_{уд}),$$

K^5_n = 89.

6.6. Показатель оценки качества по организации социальной сферы:

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \ (6)$$

S_n = 84,5.

Рекомендации

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ "СИТИМ" С. КЕРДЕМ ХАНГАЛАССКОГО УЛУСА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

Критерий	**Выявленная проблема:**	**Предложения:**
Открытость и доступность информации об организации культуры на информационном стенде учреждения	Отсутствие информации о НОК	Разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
Открытость и доступность информации об организации культуры на официальном сайте учреждения	Неполная информация	Дополнить информацию: - о перечне оказываемых платных услуг с указанием цен и копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги; - копию ПХФД; - информацию о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события; - о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
	Ограничение условий для обратной дистанционной связи на официальном сайте учреждения	Обеспечить наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) на официальном сайте учреждения
Комфортность условий предоставления услуг	Отсутствие некоторых параметров	Обеспечить наличие и понятность навигации внутри здания учреждения
Доступность услуг для инвалидов	Несоответствие помещений организации и прилегающей к ней территории требованиям доступности для инвалидов	Оборудовать помещения организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - приобрести сменные кресла - коляски ; - оборудовать поручни во входной группе; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - обучить специалиста учреждения по работе с людьми ОВЗ.