

Общество с ограниченной ответственностью "Сигма-проф"

**Анализ информации по независимой оценке качества условий оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры Амгинского улуса Республики Саха (Якутия)**

за 2019 год

Якутск, 2019

Оглавление	
ВВЕДЕНИЕ	3
ОБЪЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ:	5
РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ .	8
ПОКАЗАТЕЛЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ (РЕЙТИНГ)	12
АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ "МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АБАГИНСКИЙ ЦЕНТР ДУХОВНОСТИ ИМЕНИ УСТИНА ГАВРИЛЬЕВИЧА НОХСОРОВА".....	13
АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ - АМГИНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ ИМЕНИ ФЕДОТА ПОТАПОВА МО "АМГИНСКИЙ НАСЛЕГ"	23
АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТР НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА ИМ. С.Я. ЛЕВИНА МО "БЕТЮНСКИЙ НАСЛЕГ"	1
АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АМГИНСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"	1
АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ ИМЕНИ МАЙРОДА АЛЕКСАНДРОВИЧА НОГОВИЦЫНА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ"	1
АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АМГИНСКИЙ РАЙОННЫЙ МУЗЕЙ ИСТОРИИ ГРАЖДАНСКОЙ ВОЙНЫ В ЯКУТИИ	1
РЕКОМЕНДАЦИИ.....	11
ПРИЛОЖЕНИЕ	19

ВВЕДЕНИЕ

Информация по итогам независимой оценке качества условий оказания услуг учреждения муниципальных бюджетных учреждений Амгинского района Республики Саха (Якутия) за 2019 год

Проведение социологического исследования проводилось Обществом с ограниченной ответственностью «Сигма-проф» на основании Договора №4 от "22" ноября 2019 г. в целях оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Республики Саха (Якутия) в соответствии со следующими законами и правовыми актами:

1. Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»,
2. Федеральный закон от 05.12.2017 г. №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – 392-ФЗ),
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 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»
4. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. №675н "Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы,
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 N51132),
6. Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"
7. Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ"

Цели и задачи проведения независимой оценки:

1. Обеспечение получателей услуг информацией о качестве работы муниципальных учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения.
2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности.
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

1. Выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере культуры;

2. Получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;
3. Выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
4. Интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
5. Формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры;
6. Подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

В целях выявления мнения населения проводился опрос среди получателей услуг учреждений культуры Амгинского улуса Республики Саха (Якутия). Вид опроса - анкетный, процедура проведения – индивидуальный опрос, степень охвата – сплошной опрос, категория респондентов – потребители услуг учреждений культуры. Опрошены по 20 респондентов старше 14 лет в разных населенных пунктах Амгинского улуса по месту расположения учреждений культуры. Всего опрошено 120 респондентов.

Адрес электронной почты: amgabetun2012@mail.ru

Адрес официального сайта: <https://betun.000webhostapp.com/>

4. Полное наименование: МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АМГИНСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"

Сокращенное наименование: МКУ "АМГИНСКАЯ МЦБС"

ИНН: 1404003263

Адрес (место нахождения): 678600, САХА /ЯКУТИЯ/ РЕСПУБЛИКА, УЛУС АМГИНСКИЙ, СЕЛО АМГА, УЛИЦА ЛЕНИНА, 17

Учредители: АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "АМГИНСКИЙ УЛУС(РАЙОН)" РЕСПУБЛИКИ САХА(ЯКУТИЯ)

Основной ОКВЭД: 91.01 Деятельность библиотек и архивов

Адрес электронной почты: amglib10@gmail.com

Адрес официального сайта: <http://amgalib.ru/>

5. Полное наименование: МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ ИМЕНИ МАЙРОДА АЛЕКСАНДРОВИЧА НОГОВИЦЫНА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ"

Сокращенное наименование: МБУ ЦК ИМ. М.А. НОГОВИЦЫНА МО "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ"

ИНН: 1404004475

Адрес (место нахождения): 678611, САХА /ЯКУТИЯ/ РЕСПУБЛИКА, УЛУС АМГИНСКИЙ, СЕЛО БОЛУГУР, УЛИЦА ЛЕНИНА, 52

Учредители: АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ" АМГИНСКОГО УЛУСА(РАЙОНА) РЕСПУБЛИКИ САХА(ЯКУТИЯ)

Основной ОКВЭД: 90.01 Деятельность в области исполнительских искусств

Адрес электронной почты: tuskun2018@mail.ru

Адрес официального сайта: <http://tuskun-bolugur.ucoz.club/>

6. Полное наименование: МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АМГИНСКИЙ РАЙОННЫЙ МУЗЕЙ ИСТОРИИ ГРАЖДАНСКОЙ ВОЙНЫ В ЯКУТИИ

Сокращенное наименование: МКУ АРМ ИГВВЯ

ИНН: 1404003993

Адрес (место нахождения): 678600 САХА /ЯКУТИЯ/ РЕСПУБЛИКА УЛУС АМГИНСКИЙ СЕЛО АМГА УЛИЦА ПАРТИЗАНСКАЯ 1/1

РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1. Критерий «Открытость и доступность информации об учреждениях культуры» (рейтинг) (максимум 100 баллов)

№	Муниципальные учреждения культуры	Соответствие информации о деятельности учреждения социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Обеспечение на официальном сайте учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью и доступностью информации о деятельности учреждения социальной сферы	Средневзвешенная сумма показателей
1	МБУ АЦД ИМ. У.Г. НОХСОРОВА	87,5	90	62,1	78,1
2	МБУ АЦК ИМ. Ф. ПОТАПОВА МО "АМГИНСКИЙ НАСЛЕГ"	86	90	88	88
3	МБУ "ЦНТ ИМ. С.Я. ЛЕВИНА" МО "БЕТЮНСКИЙ НАСЛЕГ"	91,5	100	65,6	83,7
4	МКУ "АМГИНСКАЯ МЦБС"	91,5	90	94	92,1
5	МБУ ЦК ИМ. М.А. НОГОВИЦЫНА МО "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ"	83,5	100	85	89,1
6	МКУ АРМ ИГВВЯ	91,5	90	59,3	78,2

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (максимум 100 баллов)

№	Муниципальные учреждения культуры	Обеспечение учреждения социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставленных услуг организацией социальной сферы	Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций культуры*	Средневзвешенная сумма показателей
1	МБУ АЦД ИМ. У.Г. НОХСОРОВА	100	75,9	-	88
2	МБУ АЦК ИМ. Ф. ПОТАПОВА МО "АМГИНСКИЙ НАСЛЕГ"	100	86	-	93
3	МБУ "ЦНТ ИМ. С.Я. ЛЕВИНА" МО "БЕТЮНСКИЙ НАСЛЕГ"	100	68,8	-	84,4
4	МКУ "АМГИНСКАЯ МЦБС"	100	94	-	97
5	МБУ ЦК ИМ. М.А. НОГОВИЦЫНА МО "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ"	100	86	-	93
6	МКУ АРМ ИГВВЯ	100	59,3	-	79,7

*данный критерий не применяется для организаций культуры

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» (максимум 100 баллов)

№	Муниципальные учреждения культуры	Оборудование помещений учреждения социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в учреждения социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Средневзвешенная сумма показателей
1	МБУ АЦД ИМ. У.Г. НОХСОРОВА	90	60	58,6	59,6
2	МБУ АЦК ИМ. Ф. ПОТАПОВА МО "АМГИНСКИЙ НАСЛЕГ"	100	80	78	85,4
3	МБУ "ЦНТ ИМ. С.Я. ЛЕВИНА"	60	80	60,4	68,1

	МО "БЕТЮНСКИЙ НАСЛЕГ"				
4	МКУ "АМГИНСКАЯ МЦБС"	60	80	90	77
5	МБУ ЦК ИМ. М.А. НОГОВИЦЫНА МО "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ"	60	60	72	63,6
6	МКУ АРМ ИГВВЯ	60	80	42,6	62,8

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников учреждения» (максимум 100 баллов)

№	Муниципальные учреждения культуры	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Средневзвешенная сумма показателей
1	МБУ АЦД ИМ. У.Г. НОХСОРОВА	86,2	93,1	79,3	87,6
2	МБУ АЦК ИМ. Ф. ПОТАПОВА МО "АМГИНСКИЙ НАСЛЕГ"	82	88	86	85,2
3	МБУ "ЦНТ ИМ. С.Я. ЛЕВИНА" МО "БЕТЮНСКИЙ НАСЛЕГ"	68,8	66,7	68,8	68
4	МКУ "АМГИНСКАЯ МЦБС"	96	96	92	95,2
5	МБУ ЦК ИМ. М.А. НОГОВИЦЫНА МО	88	89	84	87,2

	"БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ"				
6	МКУ АРМ ИГВВЯ	68,5	68,5	64,8	67,8

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (максимум 100 баллов)

№	Муниципальные учреждения культуры	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждения социальной сферы	Средневзвешенная сумма показателей
1	МБУ АЦД ИМ. У.Г. НОХСОРОВА	75,9	96,2	86,2	83,1
2	МБУ АЦК ИМ. Ф. ПОТАПОВА МО "АМГИНСКИЙ НАСЛЕГ"	86	82	86	85,2
3	МБУ "ЦНТ ИМ. С.Я. ЛЕВИНА" МО "БЕТЮНСКИЙ НАСЛЕГ"	72,9	62,5	66,7	67,7
4	МКУ "АМГИНСКАЯ МЦБС"	94	96	96	95,4
5	МБУ ЦК ИМ. М.А. НОГОВИЦЫНА МО "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ"	90	84	88	87,8
6	МКУ АРМ ИГВВЯ	61,1	59,3	61,1	60,7

**ПОКАЗАТЕЛЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ
(РЕЙТИНГ)**

№	Муниципальные учреждения культуры	
1	МБУ АЦД ИМ. У.Г. НОХСОРОВА	79,3
2	МБУ АЦК ИМ. Ф. ПОТАПОВА МО "АМГИНСКИЙ НАСЛЕГ"	87,4
3	МБУ "ЦНТ ИМ. С.Я. ЛЕВИНА" МО "БЕТЮНСКИЙ НАСЛЕГ"	74,4
4	МКУ "АМГИНСКАЯ МЦБС"	91,3
5	МБУ ЦК ИМ. М.А. НОГОВИЦЫНА МО "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ"	84,1
6	МКУ АРМ ИГВВЯ	69,8

**АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
"АМГИНСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ
СИСТЕМА"**

19. 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	1
	Итого	9	9

Истенд =9;

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	1	1

	культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты		
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 структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
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	1
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
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	10

Исайт = 10;

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

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{станд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$$

Пинф = 91,5;

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	0
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	2

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 = 2;

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 x Сдист, (1.2)

Пдист =60.

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

Устенд = 50;

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

$У_{сайт} = 44;$

Общее число опрошенных получателей услуг:

$Ч_{общ} = 50;$

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы:

$$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$$

$Поткр.уд = 94.$

20. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

20.1. 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	1
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	1
	Итого	8	8

количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг:

$Т_{комф} = 20;$

количество комфортных условий предоставления услуг:

$С_{комф} = 8;$

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

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times S_{\text{комф}}$$

$$P_{\text{комф.усл}} = 100.$$

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

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

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

$$U_{\text{комф}} = 47;$$

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

$$P_{\text{комф.уд}} = \frac{U_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$$

$$P_{\text{комф.уд}} = 94.$$

21. 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	0
6	наличие сменных кресел-колясок;	1	0
7	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1	0
	Итого	7	2

количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов:

$$T_{\text{орг.дост}} = 20;$$

количество условий доступности организации для инвалидов:

$$C_{\text{орг.дост}} = 2;$$

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

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 40.$$

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	1
7	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1
	Итого	7	4

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

$$T_{\text{услуг}}^{\text{дост}} = 20;$$

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

$$C_{\text{услуг}}^{\text{дост}} = 4;$$

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

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$$

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 80.$$

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

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

$$U_{\text{дост}} = 45;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{C_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$$

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = 90.$$

22. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

22.1. 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:

$$U_{\text{перв.конт}} = 48;$$

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{C_{\text{соц}}} \right) \times 100, (4.1)$$

$$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = 96.$$

22.2. 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:

$$U_{\text{оказ.услуг}} = 48;$$

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

$$P_{\text{каз.услуг.уд}} = \left(\frac{y_{\text{каз.услуг}}}{U_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$$

Показ.услуг.уд = 96.

22.3. 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 = 46;

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

$$P_{\text{результ.уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{U_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$$

Пвежл.дист.уд = 92.

23. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

23.1. 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 = 47;

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

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{U_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$$

Преком = 94.

23.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

$$U_{орг.усл} = 48;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

$$P_{орг.усл.уд} = \left(\frac{U_{орг.усл}}{U_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$$

$$P_{орг.усл.уд} = 96.$$

23.3. 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:

$$U_{уд} = 48;$$

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

$$P_{уд} = \left(\frac{U_{уд}}{U_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$$

$$P_{уд} = 96.$$

24. Показатель оценки качества по организации

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

$$K_n^1 = (0,3 \times P_{инф}^n + 0,3 \times P_{дист}^n + 0,4 \times P_{уд}^{инф})$$

$$K_n^1 = 83,1.$$

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

$$K_n^2 = (0,3 \times P_{комф.усл}^n + 0,4 \times P_{онд}^n + 0,3 \times P_{уд}^{комф})$$

$$K_n^2 = 97.$$

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

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{п-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{п-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-дост}})$$

$$K_n^3 = 71.$$

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

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-добр}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-вежл}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-всздл}})$$

$$K_n^4 = 95,2.$$

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

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реклм}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{п-рзул}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}})$$

$$K_n^5 = 95,4.$$

- 24.6. Показатель оценки качества по организации социальной сферы:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$S_n = 88,3.$$

			прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	
			Обеспечение организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<p>в</p> <p>Обеспечить в организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей 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; - обеспечить специализированное обучение работника учреждения работе с инвалидами

	Критерий	Наименование учреждения	Выявленная проблема:	Предложения:
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры (на сайте учреждения)	МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АМГИНСКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"	Неполная информация на официальном сайте учреждения	<p>Обеспечить наличие следующей информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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)* - Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
			Неполное обеспечение наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг	<p>Дополнить сайт разделом "Часто задаваемые вопросы", ,</p> <p>Обеспечить наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>
2.	Доступность услуг для инвалидов*		Отсутствие оборудования	Оборудовать в здании адаптированные поручни и специальные санитарно-гигиенические помещения, если это технически возможно;

			помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Приобрести по возможности сменные кресла-коляски.
			Обеспечение организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Обеспечить в организации: - дублирование надписей 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; - обеспечить специализированное обучение работника учреждения работе с инвалидами

	Критерий	Наименование учреждения	Выявленная проблема:	Предложения:
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры (на сайте учреждения)	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ ИМЕНИ МАЙРОДА АЛЕКСАНДРОВИЧА НОГОВИЦЫНА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ"	Неполная информация на официальном сайте учреждения	Обеспечить наличие следующей информации: - 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) - Материально-техническое обеспечение предоставления услуг - копия ПФХД; - Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события - результаты НОК и результаты по устранению недостатков, выявленных по итогам НОК.
			Отсутствие на официальном сайте организации наличия технической возможности выражения получателем	Обеспечить на сайте: - наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) - Раздел часто задаваемые вопросы

				- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
--	--	--	--	---

Отчёт по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальных бюджетных учреждений Амгинского района Республики Саха (Якутия) за 2019 году представлен ООО «Сигма-проф».



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Петрова С.И."

Петрова С.И.

тел. для справок +7 9142287387
sigma-prof@mail.ru