# АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ХАНГАЛАССКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "ХАНГАЛАССКИЙ УЛУС" РС(Я)

**Полное наименование:** МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ХАНГАЛАССКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "ХАНГАЛАССКИЙ УЛУС" РС(Я)

**Сокращенное наименование:** МБУК "Хангаласская МЦБС"

**ИНН:** 1431008831

**Адрес (место нахождения):** 678000, САХА /ЯКУТИЯ/ РЕСПУБЛИКА, УЛУС ХАНГАЛАССКИЙ, ГОРОД ПОКРОВСК, УЛИЦА НИКОЛАЕВА, 1А

**Учредители:** МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН "ХАНГАЛАССКИЙ УЛУС" РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

**Основной ОКВЭД:** 91.01 Деятельность библиотек и архивов

**Адрес электронной почты:** pokrlib@mail.ru

**Адрес официального сайта:** http://xang-biblio.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 | 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 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 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 | 1 |
| 9 | Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | 1 | 0 |
| 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 | 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 | 1 |
|  | 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**



**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 | 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 | 1 |
| 6 | Наличие иного способа | 1 | 0 |
|  | Итого | 6 | 4 |

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 = 4;**

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 = 100.**

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

**Устенд = 16;**

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

**Усайт = 17;**

Общее число опрошенных получателей услуг:

**Чобщ = 20;**

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



**Поткр.уд = 82,5.**

1. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**
   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 x Скомф.**

**Пкомф.усл = 100.**

* 1. **Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций культуры**
  2. **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы**

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

**Укомф = 15;**

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



**Пкомф.уд = 75.**

1. **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 | 0 |
| 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 | 1 |

количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов:

**Торгдост = 20;**

количество условий доступности организации для инвалидов:

**Соргдост = 1;**

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



**Поргдост = 20.**

**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:

**Туслугдост = 20;**

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

**Суслугдост = 3;**

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



**Пуслугдост = 60.**

**3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов**

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

**Удост =13;**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

****

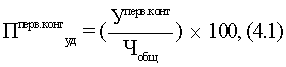
**Пдостуд = 65.**

1. **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»**
   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 = 17;**

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



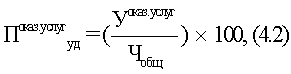
**Пперв.конт.уд = 85.**

* 1. **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 = 16;**

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

****

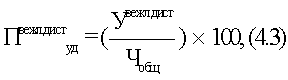
**Показ.услуг.уд = 80.**

* 1. **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 = 16;**

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



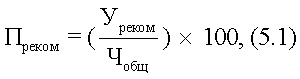
**Пвежл.дист.уд = 80.**

1. **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**
   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 = 17;**

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



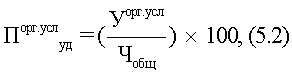
**Преком = 85.**

* 1. **Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг**

число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

**Уорг.усл = 15;**

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг



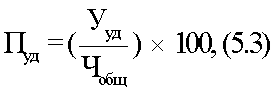
**Порг.усл.уд = 75.**

* 1. **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 = 15;**

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



**Пуд = 75.**

1. **Показатель оценки качества по организации** 
   1. **Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":**



**K1n = 90,5.**

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



**K2n = 87,5.**

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



**K3n = 49,5.**

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

****

**K4n = 82.**

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

****

**K5n = 78.**

* 1. **Показатель оценки качества по организации социальной сферы:**



**Sn = 77,5.**

# Рекомендации

# "ХАНГАЛАССКАЯ МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА" МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "ХАНГАЛАССКИЙ УЛУС" РС(Я)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Выявленная проблема:** | **Предложения:** |
| Открытость и доступность информации об организации культуры на официальном сайте учреждения | Неполная информация | Дополнить информацию:  - разместить афишу (новости);  - разместить сведения о МТБ для оказания услуг; |
| 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:  - расширить дверные проемы (по техническим возможностям здания);  - 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. |