

Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»

Юридический адрес:

658087, Алтайский край, г. Новоалтайск, ул. 22 Партсъезда, д.9 а

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг:

№	Количество получателей услуг в год	Количество анкет
I	менее 1 000 человек	не менее 50
II	от 1 000 до 5 000 человек	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек	не менее 500 и не более 600

Таблица – 1 Определение численности выборочной совокупности респондентов – получателей услуг организации, в абс. значении (человек)

№ п/п	Наименование юридического лица и его филиалов (структурных подразделений) в соответствии с уставом	Количество получателей услуг в год, чел.	Минимальное количество респондентов
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	95151	500

Таблица – 5 Объем информации об организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, ед.

Перечень информации/наименование организации	I. Общая информация об организации культуры							6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (права)	8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с	III. Информация о независимой оценке качества	10. Результаты независимой оценки качества условий	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры (фактическое
	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях.	4. Структура и органы управления организации культуры: фамилии, имена.	5. Режим, график работы организации культуры	II. Информация о деятельности организации культуры								
11 Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	9		

Таблица – 6 Объем информации об организации, размещенной на официальном сайте организации, ед.

№	Перечень информации/наименование организации	Сайт	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации культуры (фактическое количество материалов/единиц информации)
			Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты учреждения культуры и ее филиалов (при наличии)	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и ее филиалов, ее исполнительных положений)	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	Режим, график работы организации культуры	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	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,	Материально-техническое обеспечение предоставляемых услуг	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению	
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	https://gck22.ru/	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	X	1	12

Таблица – 7 Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, ед.

№ п/п	Наименование организации	1. телефона	2. электронной почты	3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	5. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	1	1	1	1	1	5

Таблица – 9.2 Критерий комфортности условий предоставления услуг

Индикаторы параметра	Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг			Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг				Итого по критерию:
	Количество комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 2.3	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	
11 Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	7	100,0	50,0	582	601	96,8	48,4	98,4

Таблица 9.3 – Рейтинг организаций культуры по критерию комфортности условий предоставления услуг (с 1 по 26 место)

№ п/п	Наименование организации	Итоговый балл по критерию 2	Место
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	98,4	9

Таблица – 11 Условия доступности организации и ее услуг для инвалидов, ед.*

*Баллы выставлены на основании среднего значения по всем структурным подразделениям юридического лица

№ п/п	Наименование организации	1.оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	3.наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	4.наличие сменных кресел-колясок	5. наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических	3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	1.дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	2.дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	4.наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	1	1	1	0	1	4	0	1	0	1	1	1	4

Таблица – 12 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Индикаторы параметра	Показатель 3.1 Оборудование территорий, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.1.		Значение показателя 3.1 с учетом значимости	Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2.		Значение показателя 3.2 с учетом значимости	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	3.3.		Значение показателя 3.3 с учетом значимости	Итого по критерию:	
			Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1			Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2			Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу			Значение показателя 3.3
Значение показателя		5 и более условий	100	30	5 и более условий	100	40	100	52	52	100,0	30,0	100		
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»			4		80,0	24,0			4	80,0	32,0		52	52

Таблица – 12.1 Рейтинг организаций культуры по критерию доступности услуг для инвалидов (с1 по 40 место)

№ п/п	Наименование организации	Итоговый балл по критерию 3	Место
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	86,0	5

Таблица –13 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

№ п/п	Показатель 4.1 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				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию:	
	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 4.1	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 4.2	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 4.3	Значение показателя 4.3 с учетом значимости		
Индикаторы параметра		Значение показателя												
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	597	601	99,3	39,7	601	601	100,0	40,0	501	501	100,0	20,0	99,7

Таблица – 13.1 Рейтинг организаций культуры по критерию доброжелательности, вежливости работников организаций (с 1 по 25 место)

№ п/п	Наименование организации	Итоговый балл по критерию 4	Место
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	99,7	4

Таблица – 14 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п Индикаторы параметра	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и	5.1.		Значение показателя 5.1	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры	5.2.		Значение показателя 5.2	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры	5.3.		Значение показателя 5.3	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	Итого по критерию:
		Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу				Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу				Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу			
Значение показателя				100	30				100	20				100	50	100
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	589	601	98,0	29,4		596	601	99,2	19,8		594	601	98,8	49,4	98,7

Таблица 14.1 – Рейтинг организаций культуры по критерию удовлетворенности условиями оказания услуг (с 1 по 27 место)

№ п/п	Наименование организации	Итоговый балл по критерию 5	Место
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	98,7	10

Таблица – 15 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией (по 5-ти критериям (на общих основаниях оценки организаций культуры))

Индикаторы параметра	Итоговое значение по организации:	Место в рейтинге	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Итого по критерию 1:	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Итого по критерию 2:	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по критерию 3:	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по критерию 4:	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по критерию 5:	
																						Значение показателя
	100		30	30	40	100	50	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	96,2	4	28,5	30,0	39,5	98,0	50,0	48,4	98,4	24,0	32,0	30,0	86,0	39,7	40,0	20,0	99,7	29,4	19,8	49,4	98,7

Таблица – 15.1 Итоговый рейтинг организаций культуры по пяти критериям независимой оценки качества (с учетом оценки театрално-концертных организаций по 2-м критериям) (с 1 по 42 место)

№ п/п	Наименование организации	Итоговый балл по НОК	Место
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	96,2	5

Таблица – 16 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией (на общих основаниях оценки организаций культуры)

Индикаторы параметра	Итоговое значение по организации:	Место в рейтинге	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Итого по критерию 1:	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Итого по критерию 2:	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по критерию 3:	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по критерию 4:	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по критерию 5:	
			Значение показателя	100	30	30	40	100	50	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	96,2	4	28,5	30,0	39,5	98,0	50,0	48,4	98,4	24,0	32,0	30,0	86,0	39,7	40,0	20,0	99,7	29,4	19,8	49,4	98,7

Таблица – 15.2 Итоговый рейтинг организаций культуры по пяти критериям независимой оценки качества (с учетом оценки театрално-концертных организаций на общих основаниях) (с1 по 41 место)

№ п/п	Наименование организации	Итоговый балл (по 5-ти критериям)	Место
11	Муниципальное бюджетное учреждение культуры г. Новоалтайска «Городской центр культуры «Современник»	96,2	4