

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Частного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Курский институт менеджмента,  
экономики и бизнеса»



Г.П. Огорокова

2019г.

## ОТЧЕТ

**о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве  
условий оказания услуг муниципальными казенными учреждениями  
культуры  
в 2019 году**

Заказчик: Отдел культуры, молодёжи, физкультуры и спорта Администрации Кореневского района Курской области, МКУК «Гордеевский сельский клуб» Кореневского района Курской области, МКУК «Сафоновский сельский Дом культуры», МКУК «Плодосовхозский сельский Дом культуры», МКУК «Шептуховский сельский Дом культуры», МКУК «Снагостской центральный сельский Дом культуры», МКУК «Комаровский центральный сельский Дом культуры»

Исполнитель: Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

Курск, 2019

## Содержание

Введение	3
1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и информационных стендах в помещениях учреждений культуры	6
2. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (в баллах)	19
3. Основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	22
4. Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры и предложения по совершенствованию их деятельности	24
Приложение	27

В сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальными казенными учреждениями культуры (далее – учреждения культуры) приняли участие следующие организации:

Наименование организации	Адрес, сайт	Количество опрошенных, чел
МКУК «Гордеевский сельский клуб» Кореневского района Курской области	307433 Курская область, Кореневский район, село Гордеевка	100
МКУК «Сафоновский сельский Дом культуры»	307413 Курская область, Кореневский район, село Сафоновка	100
МКУК «Плодосовхозский сельский Дом культуры»	307425 Курская область, Кореневский район, посёлок Каучук	100
МКУК «Шептуховский сельский Дом культуры»	307422 Курская область, Кореневский район, село Шептуховка	100
МКУК «Снагостской центральный сельский Дом культуры»	307431 Курская область, Кореневский район, село Снагость	100
МКУК «Комаровский центральный сельский Дом культуры»	307441 Курская область, Кореневский район, село Комаровка	100

Перечень нормативных правовых актов, используемых при оказании услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг:

Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 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, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года №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»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года №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»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по каждому из 4 муниципальных казенных учреждений осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 (далее – приказ Минкультуры России №599).

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

а) официальные сайты учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных учреждений;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг учреждениями культуры, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения культуры и т.п.).

В рамках технического задания, являющегося неотъемлемой частью договора от 19 ноября 2019 года № 1, были выполнены следующие работы (оказаны услуги):

- проведен анализ размещенной информации на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационном стенде в помещении указанных учреждений;

- изучены условия оказания услуг учреждениями культуры, в том числе:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- изучено мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры путем анкетирования;

- произведен расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Расчет показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества произведен в соответствии с 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 Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года №344н.

В настоящем отчете расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, произведен по каждому учреждению культуры и содержится в Приложении к отчету.

Изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры проводилось путем письменного анкетирования, согласно 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, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года №675н.

По итогам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг были получены результаты, на основании которых сделаны выводы и подготовлены предложения по совершенствованию деятельности указанных учреждений культуры.

## **1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и информационных стендах в помещениях учреждений культуры**

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях учреждений культуры был проведен в целях расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами; на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», характеризующего критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации культуры».

В соответствии с приказом Минкультуры России №599 при расчете вышеуказанного показателя необходимо руководствоваться следующими нормативными правовыми актами, содержащими перечень информации о деятельности организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, и требования к ней:

- статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты) и информационных стендах в помещениях учреждений культуры, показал, что **обеспечена открытость и доступность следующей информации:**

**Выводы по результатам обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и информационных стендах в помещениях учреждений культуры:**

1. Информация о деятельности, размещенная на информационных стендах в помещениях указанных учреждений, полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Информация о деятельности размещенная на официальном сайте не соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

## 2. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (в баллах)

В таблице 2 представлены сведения по критерию по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Таблица 2. Сводная таблица по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Организации	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	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"	Итого
МКУК «Гордеевский сельский клуб»	15	0	16,4	31,4
МКУК «Сафоновский сельский Дом культуры»	15	0	20	35
МКУК «Плодосовхозский сельский Дом культуры»	15	0	17	32
МКУК «Шептуховский сельский Дом культуры»	15	0	20	35
МКУК «Снагостской центральный сельский Дом культуры»	15	0	20	35
МКУК «Комаровский центральный сельский Дом культуры»	15	0	19,6	34,6

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг». Данные по каждой организации представлены в таблице 3. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром общеобразовательных учреждений.

Таблица 3. Сводная ведомость по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Организации	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Итого
МКУК «Гордеевский сельский клуб»	30	23	53
МКУК «Сафоновский сельский Дом культуры»	30	18,5	45,8
МКУК «Плодосовхозский сельский Дом культуры»	30	48,5	78,5
МКУК «Шептуховский сельский Дом культуры»	30	48,5	78,5

МКУК «Снагостской центральный сельский Дом культуры»	30	49	79
МКУК «Комаровский центральный сельский Дом культуры»	30	41	71

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» сведения представлены в таблице 4.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром территории по заданным параметрам

Таблица 4. Сводная таблица по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Организации	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов	Итого
МКУК «Гордеевский сельский клуб»	0	0	0	0
МКУК «Сафоновский сельский Дом культуры»	0	0	0	0
МКУК «Плодосовхозский сельский Дом культуры»	0	0	0	0
МКУК «Шептуховский сельский Дом культуры»	0	0	0	0
МКУК «Снагостской центральный сельский Дом культуры»	0	0	0	0
МКУК «Комаровский центральный сельский Дом культуры»	0	0	0	0

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» данные представлены в таблице 5.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

Таблица 5. Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого
МКУК «Гордеевский сельский клуб»	39	39	19,6	97,6
МКУК «Сафоновский сельский Дом культуры»	39,6	40	7,6	84,2
МКУК «Плодосовхозский сельский Дом культуры»	40	40	20	100
МКУК «Шептуховский сельский Дом культуры»	40	40	19,8	99,8
МКУК «Снагостской центральный	39,2	39,6	19,4	98,2



сельский Дом культуры»				
МКУК «Комаровский центральный сельский Дом культуры»	39,6	40	18,4	98

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» данные представлены в таблице 6.

Таблица 6. Сводная таблица по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Организации	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Итого
МКУК «Гордеевский сельский клуб»	27	17	47	91
МКУК «Сафоновский сельский Дом культуры»	29,7	19,8	50	99,5
МКУК «Плодосовхозский сельский Дом культуры»	30	20	50	100
МКУК «Шептуховский сельский Дом культуры»	22,2	18,6	47	87,8
МКУК «Снагостской центральный сельский Дом культуры»	29,7	19,6	49	98,3
МКУК «Комаровский центральный сельский Дом культуры»	29,4	19,6	50	99

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

Организации	Критерий 1 "Открытость и доступность информации об организации"	Критерий 2 "Комфортность условий предоставления услуг"	Критерий 3 "Доступность услуг для инвалидов"	Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость, работников организации"	Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"
МКУК «Гордеевский сельский клуб»	31,4	53	0	97,6	91
МКУК «Сафоновский сельский Дом культуры»	35	48,5	0	84,2	99,5
МКУК «Плодосовхозский сельский Дом культуры»	32	78,5	0	100	100
МКУК «Шептуховский сельский Дом культуры»	35	78,5	0	99,8	87,8
МКУК «Снагостской центральный сельский Дом культуры»	35	79	0	98,2	98,3
МКУК «Комаровский центральный сельский Дом культуры»	34,6	71	0	98	99

### **3. Основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг**

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Гордеевский сельский клуб» выявлены следующие недостатки:**

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» отсутствует:

1. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствует:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
3. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

По критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Оборудование входных групп пандусами;
4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;

4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Сафоновский сельский Дом культуры» выявлены следующие недостатки:**

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» отсутствует:

1. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствует:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
3. Возможность бронирования услуги

По критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие сменных кресел-колясок;

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Оборудование входных групп пандусами;
4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;
4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Плодосовхозский сельский Дом культуры» выявлены следующие недостатки:**

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» отсутствует:

1. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствует:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
3. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

По критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Оборудование входных групп пандусами;
4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;
4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Шептуховский сельский Дом культуры» выявлены следующие недостатки:**

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» отсутствует:

1. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствует:

1. Доступность питьевой воды;

2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

3. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

По критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие сменных кресел-колясок;

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Оборудование входных групп пандусами;

4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;

4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Снагостской центральный сельский Дом культуры» выявлены следующие недостатки:**

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» отсутствует:

1. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствует:

1. Доступность питьевой воды;

2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

3. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

По критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;
4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Комаровский центральный сельский Дом культуры» выявлены следующие недостатки:**

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» отсутствует:

1. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствует:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
3. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

По критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Оборудование входных групп пандусами;
4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;

4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

**5. Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры и предложения по совершенствованию их деятельности**

По итогам расчета всех критериев для всех 6 муниципальных казенных учреждений был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 8.

Таблица 8. Рейтинг учреждений культуры Кореневского района Курской области

Организации	Баллы	Рейтинг
МКУК «Плодосовхозский сельский Дом культуры»	62,1	1
МКУК «Снагостской центральный сельский Дом культуры»	62,1	1
МКУК «Комаровский центральный сельский Дом культуры»	60,52	2
МКУК «Шептуховский сельский Дом культуры»	60,22	3
МКУК «Гордеевский сельский клуб»	54,6	4
МКУК «Сафоновский сельский Дом культуры»	53,44	5

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

**Предложения  
по совершенствованию деятельности учреждений культуры**

**МКУК «Гордеевский сельский клуб» необходимо обеспечить:**

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» создать:

Официальный сайт организации с наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
3. Возможность бронирование услуги/доступность записи на получение услуги

По критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить: по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Оборудование входных групп пандусами;
4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;
4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

**МКУК «Сафоновский сельский Дом культуры» необходимо обеспечить:**

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» создать:

Официальный сайт организации с наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
3. Возможность бронирования услуги

По критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Оборудование входных групп пандусами;
4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;
4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

**МКУК «Плодосовхозский сельский Дом культуры» необходимо обеспечить:**

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» создать:

Официальный сайте организации с наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
3. Возможность бронирования услуги

По критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Оборудование входных групп пандусами;
4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в

организации

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;

4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

**МКУК «Шептуховский сельский Дом культуры» необходимо обеспечить:**

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» создать:

Официальный сайт организации с наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
3. Возможность бронирования услуги

По критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Оборудование входных групп пандусами;
4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в

организации

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;



2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;
4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

**МКУК «Снагостской центральный сельский Дом культуры» необходимо обеспечить:**

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» создать:

Официальный сайт организации с наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
3. Возможность бронирования услуги

По критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Оборудование входных групп пандусами;
4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации:

2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;

4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

**МКУК «Комаровский центральный сельский Дом культуры» необходимо обеспечить:**

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» создать:

Официальный сайт организации с наличием и функционированием дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
3. Возможность бронирования услуги

По критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Оборудование входных групп пандусами;
4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика;
4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Гордеевский сельский клуб»

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 50_{инф}$	50 баллов
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)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$	0 баллов
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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(82_{стенд} + 0_{сайт} / (100 + 100)_{общ}) \times 100 = 41_{откр_{уд}}$	41 баллов

<b>Итого по критерию 1 (K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 50_{\text{инф}} + 0,3 \times 0_{\text{дист}} + 0,4 \times 41_{\text{откр}}^{\text{уд}})$			<b>31,4 баллов</b>	
<b>2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 3_{\text{комф}} = 60_{\text{комф.усл}}$  В наличии и функционируют <u>три</u> комфортных условий предоставления услуг.	60 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(45^{\text{комф}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 45^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	45 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 60_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 45^{\text{комф}}_{\text{уд}})$			<b>53 баллов</b>	
<b>3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$  В наличии ни одного условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов

3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times 0_{\text{дост}}^{\text{усл}} = 0_{\text{дост}}^{\text{усл}}$ <p>В наличии ни <u>одного</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	0 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(0_{\text{уд}}^{\text{дост}} / 1_{\text{инв}}) \times 100 = 0_{\text{уд}}^{\text{дост}}$	0 баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times 0_{\text{дост}}^{\text{усл}} + 0,3 \times 0_{\text{уд}}^{\text{дост}})$				<b>0 баллов</b>
<b>4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"</b>				
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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(98_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} / 100_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$	98 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left( \frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(98_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} / 100_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}^{\text{услуг}}$	98 баллов

	опрошенных получателей услуг)			
8	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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)	20%	по формуле (4.3): $P_{\text{вежл.дист.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(98^{\text{вежл.дист}}/100_{\text{общ}}) \times 100 =$ $98^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	98 баллов
<b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 98^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 98^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 98^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				<b>97,6 баллов</b>
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(89_{\text{реком}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 89_{\text{реком}}$	89 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(83^{\text{орг.усл}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 83^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	83 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(93_{\text{уд}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 93_{\text{уд}}$	93 баллов
<b>Итого по критерию 5 (К<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 89_{\text{реком}} + 0,2 \times 83^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 93_{\text{уд}})$				<b>91баллов</b>

Расчет показателя оценки качества по учреждению культуры (по формуле (6)):

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

$$(31,4+53+0+97,6+91)/5= 52,4 \text{ МКУК «Гордеевский сельский клуб»}$$

**МКУК «Сафоновский сельский Дом культуры»**

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 =$ $50_{инф}$	50 баллов
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)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$	0 баллов
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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(100_{стенд} + 0_{сайт} / (100 + 100)_{общ}) \times 100 =$ $50_{откр_{уд}}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 1(К<sup>1</sup>): (0,3 x 50<sub>инф</sub> + 0,3 x 0<sub>дист</sub> + 0,4 x 50<sup>откр</sup><sub>уд</sub>)</b>				<b>35 баллов</b>
2.	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>			
2.1.	Обеспечение в организации	50%	по формуле (2.1):	60 баллов

	комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 3_{\text{комф}} = 60_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>три</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(37^{\text{комф}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 37^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	37 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 60_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 37^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>48,5 баллов</b>
3.	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 0_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 0_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ В наличии ни одного условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{усл}} = T_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times C_{\text{дост}}^{\text{усл}}, (3.2)$ $20_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times 0_{\text{дост}}^{\text{усл}} = 0_{\text{дост}}^{\text{усл}}$	0 баллов



	<p>слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>		<p>В наличии ни <u>одного</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(0^{дост}/1_{инв}) \times 100 = 0^{дост}_{уд}$	0 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 0^{усл}_{дост} + 0,3 \times 0^{дост}_{уд})$				<b>0 баллов</b>
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(99^{перв.конт}/100_{общ}) \times 100 = 99^{перв.конт}_{уд}$	99 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(100^{оказ.услуг}/100_{общ}) \times 100 = 100^{услуг}_{уд}$	100 баллов
8	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(38^{вежл.дист}/100_{общ}) \times 100 =$	38 баллов

	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)		$38^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 99^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 38^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				<b>84,2 баллов</b>
5.	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(99_{\text{реком}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{реком}}$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(99^{\text{орг.усл.уд}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{орг.усл.уд}}$	99 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(100_{\text{уд}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 99_{\text{реком}} + 0,2 \times 99^{\text{орг.усл.уд}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				<b>99,5 баллов</b>

Расчет показателя оценки качества по учреждению культуры (по формуле (6)):

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

$$(35+48,5+0+84,2+99,5)/5= 53,44 \text{ МКУК «Сафоновский сельский Дом культуры»}$$

**МКУК «Плодосовхозский сельский Дом культуры»**

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 50_{инф}$	50 баллов
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)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$	0 баллов
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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{уд}^{откр} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(75_{стенд} + 0_{сайт} / (75 + 100)_{общ}) \times 100 = 43_{уд}^{откр}$	43 баллов
<b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 50_{инф} + 0,3 \times 0_{дист} + 0,4 \times 43_{уд}^{откр})$				<b>32 балла</b>
2.	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	60 баллов

	<p>предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		$20_{\text{комф}} \times 3_{\text{комф}} = 60_{\text{комф. усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>три</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(97^{\text{комф}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	97 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0.5 \times 60_{\text{комф. усл}} + 0.5 \times 97^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>78,5 баллов</b>
3.	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	30%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии ни одного условия доступности услуг для инвалидов.</p>	0 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и</li> </ul>	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{усл}} = T_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times C_{\text{дост}}^{\text{усл}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 0^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии ни <u>одного</u> условия</p>	0 баллов

	<p>зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>		<p>доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(0^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 0^{дост}_{уд}$	0 баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 0^{усл}_{дост} + 0,3 \times 0^{дост}_{уд})$				<b>0 баллов</b>
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"</b>			
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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(100^{перв.конт}/100_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(100^{оказ.услуг}/100_{общ}) \times 100 = 100^{услуг}_{уд}$	100 баллов
8	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону,	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(46^{вежл.дист}/46_{общ}) \times 100 =$	100 баллов

	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)		$100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				<b>100 баллов</b>
5.	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(100_{\text{реком}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(100^{\text{орг.усл.уд}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл.уд}}_{\text{уд}}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(100_{\text{уд}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл.уд}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				<b>100 баллов</b>

Расчет показателя оценки качества по учреждению культуры (по формуле (6)):

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

$$(32+78,5+0+100+100)/5= 62,1 \text{ МКУК «Плodosовхозский сельский Дом культуры»}$$

**МКУК «Шентуховский сельский Дом культуры»**

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 50_{инф}$	50 баллов
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)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$	0 баллов
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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(100_{стенд} + 0_{сайт} / (100 + 100)_{общ}) \times 100 = 50_{откр_{уд}}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 1(К<sup>1</sup>): (0,3 x 50<sub>инф</sub> + 0,3 x 0<sub>дист</sub> + 0,4 x 50<sup>откр<sub>уд</sub></sup>)</b>				<b>35 баллов</b>
2.	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>			
2.1.	Обеспечение в организации	50%	по формуле (2.1):	60 баллов

	комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 3_{\text{комф}} = 60_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют три комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(95^{\text{комф}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 95^{\text{комф.уд}}$	95баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 60_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 95^{\text{комф.уд}})$				<b>78,5 баллов</b>
3.	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 0_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 0_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ В наличии ни одного условие доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{усл}} = T_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times C_{\text{дост}}^{\text{усл}}, (3.2)$ $20_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times 0_{\text{дост}}^{\text{усл}} = 0_{\text{дост}}^{\text{усл}}$	0 баллов



	<p>слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>		<p>В наличии ни одного условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(0^{дост} / 3_{инв}) \times 100 = 0^{дост}_{уд}$	0 баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 0^{усл}_{дост} + 0,3 \times 0^{дост}_{уд})$				<b>0 баллов</b>
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"</b>			
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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(100^{перв.конт} / 100_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(100^{оказ.услуг} / 100_{общ}) \times 100 = 100^{услуг}_{уд}$	100 баллов
8	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(99^{вежл.дист} / 100_{общ}) \times 100 =$	99 баллов

	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)		99 <sup>вежл.дист</sup> <sub>уд</sub>	
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{99^{\text{вежл.дист}}_{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{оказ.услуг}}_{уд} + 0,2 \times$				<b>99,8</b> <b>баллов</b>
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(74_{\text{реком}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 74_{\text{реком}}$	74 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{уд} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(93^{\text{орг.усл}}_{уд}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 93^{\text{орг.усл}}_{уд}$	93 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{уд} = \left( \frac{Y_{уд}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(94_{уд}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 94_{уд}$	94 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 74_{\text{реком}} + 0,2 \times 93^{\text{усл}}_{уд} + 0,5 \times 94_{уд}$				<b>87,8</b> <b>баллов</b>

Расчет показателя оценки качества по учреждению культуры (по формуле (6)):

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

$$(35+78,5+0+99,8+87,8)/5= 60,22 \text{ МКУК «Шентуховский сельский Дом культуры»}$$

**МКУК «Снагостской центральный сельский Дом культуры»**

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 50_{инф}$	50 баллов
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)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$	0 баллов
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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(100_{стенд} + 0_{сайт} / (100 + 100)_{общ}) \times 100 = 50_{откр_{уд}}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 50_{инф} + 0,3 \times 0_{дист} + 0,4 \times 50_{откр_{уд}})$				<b>35 баллов</b>
2.	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>			

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 3_{\text{комф}} = 60_{\text{комф.усл}}$  В наличии и функционируют <u>три</u> комфортных условий предоставления услуг.	60 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{комф.уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$  $(98^{\text{комф}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	98 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 60_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 98^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>79 баллов</b>
3.	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$  $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 0_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 0_{\text{дост}}^{\text{орг}}$  В наличии ни одного условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$	0 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>		$20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 0^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии ни <u>одного</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}^{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(0^{\text{дост}}/2_{\text{инв}}) \times 100 = 0^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	0 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 0^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 0^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				<b>0 баллов</b>
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{\text{уд}}^{\text{перв. конт}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}^{\text{перв. конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(98^{\text{перв. конт}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{перв. конт}}_{\text{уд}}$	98 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{\text{уд}}^{\text{оказ. услуг}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}^{\text{оказ. услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(99^{\text{оказ. услуг}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{услуг}}_{\text{уд}}$	99 баллов
8	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при	20%	по формуле (4.3): $P_{\text{уд}}^{\text{вежл. дист}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}^{\text{вежл. дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$	97 баллов

	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)		$(66^{\text{вежл.дист}} / 68^{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 98^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 99^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 97^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				<b>98,2 баллов</b>
5.	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(99_{\text{реком}} / 100_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{реком}}$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(98^{\text{орг.усл.уд}} / 100_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{орг.усл.уд}}$	98 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(98_{\text{уд}} / 100_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}$	98 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 99_{\text{реком}} + 0,2 \times 98^{\text{усл.уд}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 98_{\text{уд}})$				<b>98,3 баллов</b>

Расчет показателя оценки качества по учреждению культуры (по формуле (6)):

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

$$(35+79+0+98,2+98,3)/5= 62,1 \text{ МКУК «Снагостской центральный сельский Дом культуры»}$$

**МКУК «Комаровский центральный сельский Дом культуры»**

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 50_{инф}$	50 баллов
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)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$	0 баллов
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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(98_{стенд} + 0_{сайт} / (100 + 100)_{общ}) \times 100 = 49_{откр_{уд}}$	49 баллов
<b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>): (0,3 x 50<sub>инф</sub> + 0,3 x 0<sub>дист</sub> + 0,4 x 49<sup>откр</sup><sub>уд</sub>)</b>				<b>34,6 баллов</b>
2.	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>			
2.1.	Обеспечение в организации	50%	по формуле (2.1):	60 баллов

	комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 3_{\text{комф}} = 60_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>три</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(30^{\text{комф}}/37_{\text{общ}}) \times 100 = 81^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	81 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 60_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 81^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>71 баллов</b>
3.	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии ни одного условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{усл}} = T_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times C_{\text{дост}}^{\text{усл}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 0^{\text{усл}}_{\text{дост}}$	0 баллов



	<p>слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>		<p>В наличии ни <u>одного</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(0^{дост} / 5_{инв}) \times 100 = 0^{дост}_{уд}$	0 баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 0^{усл}_{дост} + 0,3 \times 0^{дост}_{уд})$				<b>0 баллов</b>
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(99^{перв.конт} / 100_{общ}) \times 100 = 99^{перв.конт}_{уд}$	99 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(100^{оказ.услуг} / 100_{общ}) \times 100 = 100^{услуг}_{уд}$	100 баллов
8	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(92^{вежл.дист} / 100_{общ}) \times 100 =$	92 баллов

	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)		$92^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 99^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 92^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				<b>98 баллов</b>
5.	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(98/100_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{реком}}$	98 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(98^{\text{орг.усл}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	98 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(100_{\text{уд}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 94_{\text{уд}}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 98_{\text{реком}} + 0,2 \times 98^{\text{усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				<b>99 баллов</b>

Расчет показателя оценки качества по учреждению культуры (по формуле (6)):

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

$$(34,6+71+0+98+99)/5= 60,52 \text{ МКУК «Комаровский центральный сельский Дом культуры»}$$

## Сведения об организации - операторе

Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

305000, г. Курск, ул. Радищева, 35

Тел. 70-82-46, факс 70-56-87

ИНН 4632005963 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000006

К/сч 30101810145250000411

Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва

БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063

ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000

ОКФС – 53

### Члены экспертной группы:

Закурдаева В.В - первый проректор,

проректор по учебной работе

и дистанционному обучению МЭБИК;

Олейникова Д.Г. – ст. преподаватель

кафедры экономики МЭБИК

Левшина Л.С. - заместитель декана факультета

дополнительного образования МЭБИК

