

УТВЕРЖДАЮ

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



В.М. Огороков

«    »    2021г.

## ОТЧЕТ

### **о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления деятельности муниципальных бюджетных учреждений культуры Кореневого района Курской области в 2021 году**

Заказчик: МБУК «Кореневский культурно-досуговый центр», МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой», МКУК «Кореневская межпоселенческая библиотека», МКУК «Благодаденский сельский Дом культуры», МКУК «Пушкарский сельский Дом культуры», МКУК «Внезапновский центральный сельский Дом культуры», МКУК «Кремяновский центральный сельский Дом культуры», МКУК «Обуховский сельский Дом культуры», МКУК «Любимовский сельский Дом культуры», МКУК «Кореневский сельский Дом культуры»

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

Курск, 2021

## Содержание

Введение	3
1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и информационные стенды в помещениях учреждений культуры	6
2. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (в баллах)	26
3. Основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	30
4. Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры и предложения по совершенствованию их деятельности	31
Приложение	33



## Введение

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих учреждений культуры:

№ п/п	Наименование организации	Адрес, сайт	Ф.И.О. руководителя
1.	МБУК «Кореневский культурно-досуговый центр» Кореневского района Курской области	307410, Курская область, Кореневский район, пгт. Коренево, ул. Октябрьская, д. 49 Сайт - нет	Марченко Анна Дмитриевна
2.	МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой» Кореневского района Курской области	307410, Курская область, Кореневский район, пгт. Коренево, ул. 70 лет Октября, д. 12 Сайт - <a href="http://rdk-korenevo.ru/">http://rdk-korenevo.ru/</a>	Куренков Игорь Иванович
3.	МКУК «Кореневская межпоселенческая библиотека» Кореневского района Курской области	307410, Курская область, Кореневский район, пгт. Коренево, ул. Ленина, д. 27 Сайт - <a href="https://korenevbibl.kulturu.ru/">https://korenevbibl.kulturu.ru/</a>	Горохова Наталья Валентиновна
4.	МКУК «Благодатенский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307414, Курская область, Кореневский район, село Благодажное, д. 19 Сайт - нет	Торгунакова Елена Юрьевна
5.	МКУК «Пушкарский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307413, Курская область, Кореневский район, село Пушкарное, д. 297 Сайт - нет	Георгиеш Зинаида Владимировна
6.	МКУК «Внезапновский центральный сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307433, Курская область, Кореневский район, деревня Внезапное, д. 24 Сайта - нет	Косарева Ольга Яковлевна
7.	МКУК «Кремяновский центральный сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307421, Курская область, Кореневский район, село Кремяное, ул. Центральная, д. 2 <a href="https://kremdk.ucoz.ru/">https://kremdk.ucoz.ru/</a>	Бурыкина Евгения Николаевна
8.	МКУК «Обуховский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307434, Курская область, Кореневский район, село Обуховка, д. 47 Сайт - нет	Бабкина Лариса Викторовна
9.	МКУК «Любимовский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307420, Курская область, Кореневский район, село Любимовка, ул. Слободка, д. 80 Сайт - нет	Фоменко Петр Егорович
10.	МКУК «Кореневский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307411, Курская область, Кореневский район, село Коренево, ул. Базарная, д. 1а Сайт - нет	Погребская Ольга Александровна



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»;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1);

Федеральный закон от 05.12.2017 N 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»;

постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 N 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 20.02.2015 N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 N 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 труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 N 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».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по каждому из учреждений культуры 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 оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания 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.).

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».

- Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры рекомендуется формировать для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

- Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет:

N	Количество получателей услуг	Количество анкет в год
I	менее 1 000 человек в год	не менее 50
II	от 1 000 до 5 000 человек в год	не менее 100 и не более 600 <1>
III	от 5 000 до 12 000 человек в год	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек в год	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек в год	не менее 500 и не более 600

<1> Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом Минтруда России N 675н.

Расчет показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества произведен в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества 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.

Сбор и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры осуществляются в соответствии с приказом Минтруда России N 675н.

Указанный приказ также содержит рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг.

Для сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры могут использоваться один или несколько из следующих каналов:

- личный опрос;
- Интернет-канал уполномоченного органа;
- виджет или баннер на сайте организации культуры;
- электронная почта (при согласии респондента на обработку его персональных данных);
- телефонный опрос (при согласии респондента на обработку его персональных данных).

При использовании нескольких каналов сбора и обобщения информации формирование итоговых сведений целесообразно осуществлять с учетом информации, полученной из всех источников.

В случае проверки обособленных подразделений организации культуры (филиалов) рекомендуется результат проверки такой организации высчитывать как среднее арифметическое между результатами, полученными при проверке всех филиалов. Например, если организация имеет 4 филиала, то общий результат проведения независимой оценки качества (Р) головной организации (О) высчитывается по следующей формуле:  $R = (O + \Phi^1 + \Phi^2 + \Phi^3 + \Phi^4) / 5$ , где  $\Phi^1, \Phi^2, \Phi^3$  и  $\Phi^4$  - результаты независимой оценки качества 1-го, 2-го, 3-го и 4-го филиала соответственно (РАСПОРЯЖЕНИЕ от 18 декабря 2020 г. N Р-1681 О МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЯХ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ)

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 граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере 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 помещениях 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 представления 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 во всех организациях официальный сайт соответствует требованиям, а, следовательно, обеспечена открытость и доступность следующей информации в сети «Интернет»:

1. Полное наименование организации культуры
2. Сокращенное наименование организации
3. Почтовый адрес организации культуры
4. Схема размещения, схема проезда
5. Дата создания организации культуры
6. Сведения об учредителе (учредителях)
7. Учредительные документы
8. Копия устава
9. Свидетельство о государственной регистрации
10. Решение учредителя о создании учреждения
11. Решение о назначении руководителя
12. Положения о филиалах и представительствах
13. Структура организации культуры
14. Режим, график работы организации культуры
15. Контактные телефоны



16. Адрес электронной почты
17. Ф. И. О., должности руководящего состава, ее структурных подразделений и филиалов
18. Сведения о видах предоставляемых услуг
19. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
20. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
21. Копия утвержденного плана ФХД
22. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
23. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством (при наличии лицензий)
24. Информация о планируемых мероприятиях
25. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания
26. Отчет о результатах деятельности учреждения
27. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры
28. Предложения об улучшении качества их деятельности
29. План по улучшению качества работы организации

**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 МБУК «Кореневский культурно-досуговый центр» МКУК «Кореневская межпоселенческая библиотека», МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой», МКУК «Кремяновский центральный сельский Дом культуры», МКУК «Благодатенский сельский Дом культуры», МКУК «Обуховский сельский Дом культуры», МКУК «Внезапновский центральный сельский Дом культуры», МКУК «Пушкарский сельский Дом культуры», МКУК «Кореневский сельский Дом культуры», МКУК «Любимовский сельский Дом культуры», установленным нормативными правовыми актами:
  2. МБУК «Кореневский культурно-досуговый центр», МКУК «Благодатенский сельский Дом культуры», МКУК «Обуховский сельский Дом культуры», МКУК «Внезапновский центральный сельский Дом культуры», МКУК «Пушкарский сельский Дом культуры», МКУК «Кореневский сельский Дом культуры», МКУК «Любимовский сельский Дом культуры», не имеют официальных сайтов
- МКУК «Кореневская межпоселенческая библиотека», МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой», МКУК «Кремяновский центральный сельский Дом культуры» - размещенная на официальных сайтах, соответствует требованиям.



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

В таблице 2 представлены сведения 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 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".	1.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	1.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	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"	1.3. Значение показателя с учетом веса (значение веса - 40)	Итого
МБУК «Кореневский культурно-досуговый центр»	100	30	60	18	98	39,2	87,2
МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой»	50	15	0	0	50	20	35
МКУК «Кореневская межпоселенческая библиотека»	50	15	0	0	50	20	35
МКУК «Благодатенский сельский Дом культуры»	50	15	0	0	38	15,2	30,2
МКУК «Пушкарский сельский Дом культуры»	50	15	0	0	46	18,4	33,4
МКУК «Внезапновский	50	15	0	0	67	26,8	41,8



центральный сельский Дом культуры»													
МКУК «Кремяновский центральный сельский Дом культуры»	100	30	100	30	96	38,4	98,4						
МКУК «Обуховский сельский Дом культуры»	50	15	0	0	47	18,8	33,8						
МКУК «Любимовский сельский Дом культуры»	50	15	0	0	50	20	35						
МКУК «Кореневский сельский Дом культуры»	50	15	0	0	49	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 учреждений культуры.

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

Организации	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	2.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	2.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	Итого
МБУК «Кореневский культурно-досуговый центр»	60	30	87	43,5	73,5
МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой»	100	50	97	48,5	98,5
МКУК «Кореневская межпоселенческая библиотека»	100	50	95	47,5	97,5
МКУК «Благодатенский сельский Дом культуры»	100	50	89	44,5	94,5
МКУК «Пушкарский сельский Дом культуры»	80	40	91	45,5	85,5
МКУК «Внезапновский центральный сельский Дом культуры»	80	40	70	35	75
МКУК «Кремяновский центральный сельский Дом культуры»	20	10	87	43,5	53,5
МКУК «Обуховский сельский Дом культуры»	80	40	93	46,5	86,5
МКУК «Любимовский сельский Дом культуры»	40	20	61	30,5	50,5
МКУК «Кореневский сельский Дом культуры»	40	20	52	26	46

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	3.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 40)	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов	3.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	Итого
МБУК «Кореневский культурно-досуговый центр»	60	15	20	8	50	15	41
МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой»	40	12	40	16	60	18	46
МКУК «Кореневская межпоселенческая библиотека»	60	18	60	24	50	15	57
МКУК «Благодатенский сельский Дом культуры»	20	6	20	8	50	15	29
МКУК «Пушкарский сельский Дом культуры»	0	0	20	8	50	15	23
МКУК «Внезапновский центральный сельский Дом культуры»	0	0	20	8	50	15	23
МКУК «Кремяновский центральный сельский Дом культуры»	0	0	20	8	50	15	23
МКУК «Обуховский сельский Дом культуры»	20	6	0	0	50	15	21
МКУК «Любимовский сельский Дом культуры»	0	0	0	0	50	15	15
МКУК «Кореневский сельский Дом культуры»	0	0	20	8	50	15	23

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, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации	4.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса -40)	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 40)	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	4.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 20)	Итого
МБУК «Корневский культурно-досуговый центр»	99	39,6	99	39,6	100	20	99,2
МКУК «Корневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой»	99	39,6	99	39,6	100	20	99,6
МКУК «Корневская межпоселенческая библиотека»	99	39,6	98	39,2	95	19	97,8
МКУК «Благодатенский сельский Дом культуры»	99	39,4	97	38,8	100	20	98,2
МКУК «Пушкарский сельский Дом культуры»	90	36	91	36,4	90	18	90,4
МКУК «Внезапновский центральный сельский Дом культуры»	100	40	100	40	87	17,4	97,4
МКУК «Кремяновский центральный сельский Дом культуры»	100	40	100	40	97	19,4	99,4
МКУК «Обуховский сельский Дом культуры»	95	38	96	38,4	99	19,8	96,2
МКУК «Любимовский сельский Дом культуры»	100	40	100	40	100	20	100
МКУК «Корневский сельский Дом культуры»	96	38,4	9	39,6	100	20	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	5.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	5.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 20)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг в организации	5.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	Итого
МБУК «Кореневский культурно-досуговый центр»	99	27	98	19,6	99	49,5	98,8
МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой»	97	29,1	100	20	97	48,5	97,6
МКУК «Кореневская межпоселенческая библиотека»	99	29,7	99	19,8	100	50	99,5
МКУК «Благодатенский сельский Дом культуры»	99	29,7	98	19,6	98	49	98,3
МКУК «Пушкарский сельский Дом культуры»	100	30	91	18,2	93	46,5	94,7
МКУК «Внезапновский центральный сельский Дом культуры»	100	30	100	20	87	43,5	93,5
МКУК «Кремяновский центральный сельский Дом культуры»	97	29,1	97	19,4	98	49	97,5
МКУК «Обуховский сельский Дом культуры»	100	30	100	20	98	49	99
МКУК «Любимовский сельский Дом культуры»	100	30	98	19,6	98	49	98,6
МКУК «Кореневский сельский Дом культуры»							

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"
МБУК «Кореневский культурно-досуговый центр»	87,2	73,5	41	99,2	98,8
МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой»	35	98,5	46	99,6	97,6
МКУК «Кореневская межпоселенческая библиотека»	35	97,5	57	97,8	99,5
МКУК «Благодатенский сельский Дом культуры»	30,2	94,5	29	98,2	98,3
МКУК «Пушкарский сельский Дом культуры»	33,4	85,5	23	90,4	94,7
МКУК «Внезапновский центральный сельский Дом культуры»	41,8	75	23	97,4	93,5
МКУК «Кремяновский центральный сельский Дом культуры»	98,4	53,5	23	99,4	93,5
МКУК «Обуховский сельский Дом культуры»	33,8	86,5	21	96,2	97,5
МКУК «Любимовский сельский Дом культуры»	35	50,5	15	100	99
МКУК «Кореневский сельский Дом культуры»	34,6	46	23	98	98,6



### **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 МБУК «Кореневский культурно-досуговый центр» выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствует:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствует:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимым обучение;
4. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» не обеспечена сто процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Доступность услуг для инвалидов», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» доля получателей услуг не обеспечена сто процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации» отсутствует:

1. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения раздел «Часто задаваемые вопросы»), получение консультации по оказываемым услугами и пр.)
2. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказанных услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие понятность навигации внутри организации;
2. Доступность питьевой воды;
3. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и тд)

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствует:



1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствует:

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 – точечных шрифтов Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» не обеспечена сто процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг не обеспечена сто процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

### **В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Корневская межпоселенческая библиотека» выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации» отсутствует:

1. Обеспечение технической возможности выражения получения услуг мнения о качестве оказанных услуг (наличие анкеты для опроса)

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствует:

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствует:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечных шрифтов Брайля;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» не обеспечена сто процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» доля получателей услуг не обеспечена сто процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг



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

По критерию «Открытость и досупность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствует:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствует:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» не обеспечена сто процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Дорожелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг не обеспечена сто процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

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

По критерию «Открытость и досупность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений;
2. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и тд).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствует:

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



По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствует:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);
3. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» не обеспечена сто процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Дорожелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг не обеспечена сто процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

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

По критерию «Открытость и досупность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений
2. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и тд)

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствует:

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствует:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);
3. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» не обеспечена сто процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Дорожелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля



получателей услуг не обеспечена сто процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие комфортной зоны отдыха(ожидания)
2. Наличие и понятность навигации;
3. Доступность питьевой воды;
4. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений
5. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и тд)

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствует:

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствует:

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 – точечных шрифтов Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» не обеспечена сто процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг не обеспечена сто процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

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

По критерию «Открытость и доступность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.
- По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:



1. Наличие комфортной зоны отдыха(ожидания)
2. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и тд)

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

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» 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 – точечных шрифтов Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» не обеспечена сто процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг не обеспечена сто процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

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

По критерию «Открытость и досупность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие и понятность навигации;
2. Доступность питьевой воды;
3. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений;
4. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и тд).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствует:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;



2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствует:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» не обеспечена сто процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг не обеспечена сто процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

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

По критерию «Открытость и досупность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие комфортной зоны отдыха(ожидания);
2. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений;
3. Санитарное состояние помещений;
4. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и тд)

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствует:

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствует:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;



4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» не обеспечена сто процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг не обеспечена сто процентная удовлетворенность комфорностью условий предоставления услуг

#### 4. 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 10 учреждений культуры был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 6.  
Таблица 6. Рейтинг учреждений культуры Кореневского района Курской области

Организации	Баллы	Рейтинг
МБУК «Кореневский культурно-досуговый центр»	79,94	1
МКУК «Кореневская межпоселенческая библиотека»	77,36	2
МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой»	75,34	3
МКУК «Кремяновский центральный сельский Дом культуры»	73,56	4
МКУК «Благодагенский сельский Дом культуры»	70,04	5
МКУК «Обуховский сельский Дом культуры»	67	6
МКУК «Внезапновский центральный сельский Дом культуры»	66,14	7
МКУК «Пушкарский сельский Дом культуры»	65,4	8
МКУК «Кореневский сельский Дом культуры»	60	9
МКУК «Любимовский сельский Дом культуры»	59,9	10
<b>Средняя по району</b>	<b>69,47</b>	

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении



## Предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры

### **МБУК «Кореневский культурно-досуговый центр» необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и доступность информации» обеспечить:

1. Официальный сайт организации.

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
4. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Доступность услуг для инвалидов», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» доля получателей услуг необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

### **МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой» необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и доступность информации» обеспечить:

1. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения раздел «Часто задаваемые вопросы»), получение консультации по оказываемым услугами и пр.)

2. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказанных услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие понятность навигации внутри организации;
2. Доступность питьевой воды;
3. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и тд)



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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» 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 – точечных шрифтов Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

#### **МКУК «Корневская межпоселенческая библиотека» необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и доступность информации» обеспечить:

1. Обеспечение технической возможности выражения получения получателем услуг мнения о качестве оказанных услуг (наличие анкеты для опроса)

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечных шрифтов Брайля;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» доля получателей услуг необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг



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

По критерию «Открытость и доступность информации» обеспечить:

1. Официальный сайт организации.

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

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

По критерию «Открытость и доступность информации» обеспечить:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений;
2. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и тд).

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

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» 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. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

#### **МКУК «Внезапновский центральный сельский Дом культуры» необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и доступность информации» обеспечить:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений
2. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и тд)

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

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» 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. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля



получателей услуг необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

### **МКУК «Кремяновский центральный сельский Дом культуры» необходимо обеспечить:**

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие комфортной зоны отдыха(ожидания)
2. Наличие и понятность навигации;
3. Доступность питьевой воды;
4. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений
5. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и тд)

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

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» 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 – точечных шрифтов Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

### **МКУК «Обуховский сельский Дом культуры» необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и доступность информации» обеспечить:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие комфортной зоны отдыха(ожидания)
2. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и тд)



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

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» 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 – точечных шрифтов Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

#### **МКУК «Любимовский сельский Дом культуры» необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и доступность информации» обеспечить:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие и понятность навигации;
2. Доступность питьевой воды;
3. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений;
4. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и тд).

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.



По критерию «Доступность услуг для инвалидов» 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. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимым обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

#### **МКУК «Кореневский сельский Дом культуры» необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и доступность информации» обеспечить:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие комфортной зоны отдыха(ожидания);
2. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений;
3. Санитарное состояние помещений;
4. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и тд)

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

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» 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. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимым обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» не обеспечена сто процентная удовлетворенность



открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и в сети «Интернет».

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», по критерию «Доступность услуг для инвалидов» доля получателей услуг необходимо обеспечить сто процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг



# Приложение

Расчет показателей, характеризующих общие

критерии оценки качества оказания услуг учреждения культуры МБУК «Борневский культурно-досуговый центр»

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
I	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): $P_{\text{инф}} = \left( \frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{\text{стенд}} + 0_{\text{сайт}} / 2 \times 10_{\text{норм}}) \times 100 = 50_{\text{инф}}$	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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 0 = 0_{\text{дист}}$ В наличии не функционируют дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.	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): $P_{\text{откр.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(50_{\text{стенд}} + 0_{\text{сайт}} / 2 * 50_{\text{общ}}) \times 100 = 50_{\text{откр.уд}}$	50 баллов



<b>Итого по критерию 1 (К<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 50_{\text{инф}} + 0,3 \times 0_{\text{дист}} + 0,4 \times 50^{\text{откр}}_{\text{уд}}$		<b>35 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): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}$ , (2.1) $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</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): $P_{\text{комф. усл}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100$ , (2.3) $(145^{\text{комф}}/150) \times 100 = 97^{\text{комф}}_{\text{уд}}$
<b>Итого по критерию 2 (К<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф. усл}} + 0,5 \times 97^{\text{комф}}_{\text{уд}}$		<b>98,5 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): $P_{\text{орг. дост}} = T_{\text{орг. дост}} \times C_{\text{орг. дост}}$ , (3.1) $20^{\text{орг. дост}} \times 2^{\text{орг. дост}} = 40^{\text{орг. дост}}$ В наличии два условия доступности услуг для инвалидов.
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг. дост}} = T_{\text{услуг. дост}} \times C_{\text{услуг. дост}}$ , (3.2)



	<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p>		$20 \times \frac{U_{\text{дост}}}{U_{\text{сл}}} \times 2 = 40$ $\frac{U_{\text{дост}}}{U_{\text{сл}}} = 40$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	60 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> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{U_{\text{уд}}^{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $\left( \frac{3^{\text{дост}}}{5^{\text{инв}}} \right) \times 100 = 60^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	60 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K³):</b> $(0,3 \times 40^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 40_{\text{уд}}^{\text{сл}} + 0,3 \times 60^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
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> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{U_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $\left( \frac{148^{\text{перв.конт}}}{150^{\text{общ}}} \right) \times 100 = 99^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	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> $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left( \frac{U_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $\left( \frac{148^{\text{оказ.услуг}}}{150^{\text{общ}}} \right) \times 100 = 99^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$	99 баллов
4.3.	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	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left( \frac{U_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов



	консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			$(150_{\text{вежл.дист}} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 99_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 99_{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$					
<b>5. 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): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ (146реком/150общ) × 100 = 97реком		97баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ (150орг.усл/150общ) × 100 = 100орг.усл <sub>уд</sub>		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): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ (146уд/150общ) × 100 = 97уд		97 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 97_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 97_{\text{уд}})$					

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

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

$$(35+98,5+46+99,6+97,6)/5=75,34 \text{ МБУК «Кореневский культурно-досуговый центр»}$$



**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениям культуры МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой»**

№ 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): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2} \times I_{норм} \right) \times 100, (1.1)$ (10стенд+10сайт/2x10норм)x100=100 <sub>инф</sub>	100 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 <sub>дист</sub> x 2 <sub>дист</sub> = 60 <sub>дист</sub> В наличии и функционируют два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	60 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): $P_{откр\_уд} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2} \times Ч_{общ} \right) \times 100, (1.3)$ (441стенд+445сайт/2*450общ) x 100 = 98 <sub>откр_уд</sub>	98 баллов
<b>Итого по критерию 1(К'): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 60<sub>дист</sub> + 0,4 x 98<sub>откр_уд</sub>)</b>				<b>87,2 баллов</b>
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			



2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для 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>	50%	<p>по формуле (2.1):</p> $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 3_{\text{комф}} = 60_{\text{комф. усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>три условия</u> предоставления услуг.</p>	60 баллов
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги</p>	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{комф. усл}} = \frac{Y_{\text{комф. усл}}}{C_{\text{общ. усл}}} \times 100, (2.3)$ $(390_{\text{комф. усл}} / 450_{\text{общ. усл}}) \times 100 = 87_{\text{комф. усл}}$	87 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>): (0,5 x 100<sub>комф. усл</sub> + 0,5 x 82<sub>комф. усл</sub>)</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> $P_{\text{орг. дост}} = T_{\text{орг. дост}} \times C_{\text{орг. дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орг. дост}} \times 3_{\text{орг. дост}} = 60_{\text{орг. дост}}$ <p>В наличии три условия доступности услуг для инвалидов.</p>	60 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</li> </ul>	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{усл. дост}} = T_{\text{усл. дост}} \times C_{\text{усл. дост}}, (3.2)$ $20_{\text{усл. дост}} \times 1_{\text{усл. дост}} = 20_{\text{усл. дост}}$	20 баллов



	<p>Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 (инструкирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	30%	<p>В наличии одно условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{инв}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(P_{уд}^{дост} / 2_{инв}) \times 100 = 50_{уд}^{дост}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>): (0,3 x 60<sup>орг дост</sup> + 0,4 x 20<sup>удп дост</sup> + 0,3 x 50<sup>удп дост</sup>)</b>				
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»			
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> $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{удп.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(445_{удп.конт} / 450_{общ}) \times 100 = 99_{удп.конт}$	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> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(445_{удп.конт} / 450_{общ}) \times 100 = 99_{оказ.услуг}$	99 баллов
4.3.	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	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(450_{вежл.дист} / 450_{общ}) \times 100$	100 баллов



	консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$= 100 \frac{\text{вежл.дист.}_{\text{уд}}}{\text{уд}}$	
<b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 99^{\text{перв.конт.}_{\text{уд}}} + 0,4 \times 99^{\text{оказ.услуг.}_{\text{уд}}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист.}_{\text{уд}}})$				
<b>5. 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): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(445^{\text{реком}}/450^{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{реком}}$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл.}_{\text{уд}}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(440^{\text{орг.усл.}_{\text{уд}}}/450^{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{орг.усл.}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(445^{\text{уд}}/450^{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{уд}}$	99 баллов
<b>Итого по критерию 5 (К<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 99^{\text{реком}} + 0,2 \times 98^{\text{орг.усл.}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 99^{\text{уд}})$				

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

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

$$(87,2+73,5+41+99,2+98,8)/5=79,94 \text{ МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой»}$$



**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениям культуры МКУК «Корневская межпоселенческая библиотека»**

№ 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении организации,</li> <li>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".</li> </ul>	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$ <p>В наличии нет дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.</p>	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): $P_{откр} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(152_{стенд} + 0_{сайт} / 2 * 152_{общ}) \times 100 = 50_{откр} \text{ уд}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 1(К¹):</b> (0,3 x 50 <sub>инф</sub> + 0,3 x 0 <sub>дист</sub> + 0,4 x 50 <sub>откр</sub> уд)				<b>35 баллов</b>
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			

2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для 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>	50%	<p>по формуле (2.1):</p> $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 120_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги</p>	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{комф.уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(145^{\text{комф}} / 152_{\text{общ}}) \times 100 = 95^{\text{комф.уд}}$	95 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>): (0,5 x 100 комф.усл + 0,5 x 95 комф.уд)</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> $P_{\text{орг.дост}} = T_{\text{орг.дост}} \times C_{\text{орг.дост}}, (3.1)$ $20^{\text{орг.дост}} \times 3^{\text{орг.дост}} = 60^{\text{орг.дост}}$ <p>В наличии три условия доступности услуг для инвалидов.</p>	60 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> </ul>	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{усл.дост}} = T_{\text{усл.дост}} \times C_{\text{усл.дост}}, (3.2)$ $20^{\text{усл.дост}} \times 3^{\text{усл.дост}} = 60^{\text{усл.дост}}$ <p>В наличии <u>три</u> условия</p>	60 баллов



	<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p>		<p>доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	50 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> $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{U_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $\left( \frac{2^{дост}}{4_{инв}} \right) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	57 баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{уд}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				
<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> $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{U_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $\left( \frac{151^{перв.конт}}{152_{общ}} \right) \times 100 = 99^{перв.конт}_{уд}$	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> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{U_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $\left( \frac{149^{оказ.услуг}}{152_{общ}} \right) \times 100 = 98^{оказ.услуг}_{уд}$	98 баллов
4.3.	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%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{U_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $\left( \frac{145^{вежл.дист}}{152_{общ}} \right) \times 100 = 95^{вежл.дист}_{уд}$	95 баллов





**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениям культуры МКУК «Благодатенский 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): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (10стенд+0сайт/2x10норм)x100 = 50инф	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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 30дист x 0 = 0дист В наличии нет дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	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): $P_{откр} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (344стенд+0сайт/2*450общ) x 100 = 38откр уд	38 баллов
<b>Итого по критерию 1(К<sup>1</sup>): (0,3 x 50инф + 0,3 x 0дист + 0,4 x 38откр уд)</b>				<b>30,2 баллов</b>
2.	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>			

<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для 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>	50%	<p>по формуле (2.1):</p> $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ <p><math>20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 120_{\text{комф. усл}}</math></p> <p>В наличии <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2.	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{комф. усл}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ <p><math>(400_{\text{комф}}/450_{\text{общ}}) \times 100 = 89_{\text{комф. усл}}</math></p>	89 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф. усл}} + 0,5 \times 92_{\text{комф. усл}})$			
3.	30%	<p>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</p> <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>	20 баллов
3.1.	40%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{орг. дост}} = T_{\text{орг. дост}} \times C_{\text{орг. дост}}, (3.1)$ <p><math>20_{\text{орг. дост}} \times 1_{\text{орг. дост}} = 20_{\text{орг. дост}}</math></p> <p>В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов.</p>	20 баллов
3.2.	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{услуг. дост}} = T_{\text{услуг. дост}} \times C_{\text{услуг. дост}}, (3.2)$ <p><math>20_{\text{усл. дост}} \times 1_{\text{усл. дост}} = 20_{\text{усл. дост}}</math></p> <p>В наличии <u>одно</u> условия</p>	20 баллов



	<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструментирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p>		<p>доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	50 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> $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{уд}^{дост}}{Q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(I_{дост} / 2_{инв}) \times 100 = 50_{уд}^{дост}$	29 баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>): (0,3 x 20<sup>орг</sup>_{дост} + 0,4 x 20_{уд}^{сл} + 0,3 x 50_{дост}^{уд})</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> $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(446^{перв.конт} / 450_{общ}) \times 100 = 99_{уд}^{перв.конт}$	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> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(437^{оказ.услуг} / 450_{общ}) \times 100 = 97_{уд}^{оказ.услуг}$	97 баллов
4.3.	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%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(450^{вежл.дист} / 450_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{вежл.дист}$	100 баллов

<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 99^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 97^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{векл.дист}}_{\text{уд}})$			<b>98,2 баллов</b>	
<b>5. 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): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(446_{\text{реком}}/450_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{реком}}$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(440^{\text{орг.усл.уд}}/50_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{орг.усл.уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(440_{\text{уд}}/450_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}$	98 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 99_{\text{реком}} + 0,2 \times 98^{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 98_{\text{уд}}$			<b>98,3 баллов</b>	

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

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

$$(30,2+94,5+29+98,2+98,3)/5=70,04 \text{ МКУК «Благодатенский сельский Дом культуры»}$$



**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениям культуры МКУК «Пушкарский сельский Дом культуры»**

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$ В наличии и нет дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	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): $P_{откр} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(139_{стенд} + 0_{сайт} / 2 * 150_{общ}) \times 100 = 46_{откр}$	46 баллов
<b>Итого по критерию 1(К'): (0,3 x 50<sub>инф</sub> + 0,3 x 0<sub>дист</sub> + 0,4 x 46<sub>откр</sub> уд)</b>				<b>33,4 баллов</b>
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	80 баллов

	<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>		$20_{\text{комф}} \times 4_{\text{комф}} = 80_{\text{комф. усл}}$ В наличии и функционируют четыре комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		91 баллов
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(137^{\text{комф}} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 91^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	85,5 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 80_{\text{комф. усл}} + 0,5 \times 91^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <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%	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 нет ни одно условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <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> </ul>	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 20^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии одно условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги	20 баллов



	наравне с другими.			
				50 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	23 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{уд}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»			
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(135^{перв.конт}/150_{общ}) \times 100 = 90^{перв.конт}_{уд}$	90 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): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(136^{оказ.услуг}/150_{общ}) \times 100 = 91^{оказ.услуг}_{уд}$	91 баллов
4.3.	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(135^{вежл.дист}/150_{общ}) \times 100 = 90^{вежл.дист}_{уд}$	90 баллов
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 90^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 91^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 90^{вежл.дист}_{уд})$				
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
<b>90,4 баллов</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): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(150_{\text{реком}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(136_{\text{орг.усл.уд}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 91_{\text{орг.усл.уд}}$	91 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): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(140_{\text{уд}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 93_{\text{уд}}$	93 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 91_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 93_{\text{уд}}$				<b>94,7 баллов</b>

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

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

$$(33,4 + 85,5 + 23 + 90,4 + 94,7) / 5 = 65,4 \text{ МКУК «Пушкинский сельский Дом культуры»}$$



**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждением культуры МКУК «Внезапновский 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>			50 баллов
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): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (10стенд+0сайт/2x10норм)x100 = 50инф	
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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 30дист x 0 = 0дист В наличии нет дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	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): $P_{откр} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (100стенд+0сайт/2*150общ) x 100 = 67откр уд	67 баллов
<b>Итого по критерию 1(К<sup>1</sup>): (0,3 x 50инф + 0,3 x 0дист + 0,4 x 67откр уд)</b>				<b>41,8 баллов</b>
2.	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	80 баллов

	<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>		$20_{\text{комф}} \times 4_{\text{комф}} = 80_{\text{комф. усл}}$ В наличии четыре 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): $P_{\text{комф. усл}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(105_{\text{комф}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 70_{\text{комф. усл}}$	70 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>): (0,5 x 80 комф. усл + 0,5 x 70 комф. усл)</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): $P_{\text{орг. дост}} = T_{\text{орг. дост}} \times C_{\text{дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орг. дост}} \times 0_{\text{орг. дост}} = 0_{\text{дост}}$ В наличии <u>нет</u> условий 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 слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг. дост}} = T_{\text{услуг. дост}} \times C_{\text{услуг. дост}}, (3.2)$ $20_{\text{усл. дост}} \times 1_{\text{усл. дост}} = 20_{\text{усл. дост}}$ В наличии <u>одно</u> условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги	20 баллов



				наравне с другими.	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%		по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{U_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(P_{уд}^{дост} / 2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{уд}_{сл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$					
<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%		по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{U_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(150^{перв.конт} / 150_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%		по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{U_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(150^{оказ.услуг} / 150_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{U_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(130^{вежл.дист} / 150_{общ}) \times 100 = 87^{вежл.дист}_{уд}$	87 баллов
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 87^{вежл.дист}_{уд})$					
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"				<b>97,4 баллов</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): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(150_{\text{реком}} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(150_{\text{орг.усл.уд}} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл.уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(130_{\text{уд}} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 87_{\text{уд}}$	87 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 87_{\text{уд}}$				<b>93,5 баллов</b>

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

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

$$(41,8 + 75 + 23 + 97,4 + 93,5) / 5 = 66,14 \text{ МКУК «Внезапновский центральный сельский Дом культуры»}$$



**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждением культуры МКУК «Крестьянский 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	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			100 баллов
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): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2} \times I_{норм} \right) \times 100, (1.1)$ (10стенд+10сайт/2x10норм)x100 = 100инф	100 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 30дист x 4= 100дист В наличии все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.	100 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): $P_{откр.ул} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2} \times Ч_{общ} \right) \times 100, (1.3)$ (150стенд+137.сайт/2*150общ) x 100 = 96откр уд	96 баллов
<b>Итого по критерию 1(К<sup>1</sup>):</b> (0,3 x 100инф + 0,3 x 100дист + 0,4 x 96откр уд)				<b>98,4 баллов</b>
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.улс} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	20 баллов

<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>		$20_{\text{комф}} \times 1_{\text{комф}} = 20_{\text{комф.усл}}$ В наличии одно комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги</p> <p>Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры</p>	87 баллов	
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{комф.уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ <p>(<math>130_{\text{комф}}/150_{\text{общ}} \times 100 = 87_{\text{комф.уд}}</math>)</p>	53,5 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>): (0,5 x 20<sub>комф.усл</sub> + 0,5 x 87<sub>комф.уд</sub>)</b>			
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"		
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> $P_{\text{орг.дост}} = T_{\text{орг.дост}} \times C_{\text{услуг.дост}}, (3.1)$ <p><math>20_{\text{орг.дост}} \times 0_{\text{орг.дост}} = 0_{\text{орг.дост}}</math></p> <p>В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>
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> </ul>	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{услуг.дост}} = T_{\text{услуг.дост}} \times C_{\text{услуг.дост}}, (3.2)$ <p><math>20_{\text{услуг.дост}} \times 1_{\text{услуг.дост}} = 20_{\text{услуг.дост}}</math></p> <p>В наличии <u>одно</u> условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги</p>



	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);		наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{U_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(P_{уд}^{дост} / 2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20_{уд}^{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{U_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(150^{перв.конт} / 150_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{U_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(150^{оказ.услуг} / 150_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{U_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(145^{вежл.дист} / 150_{общ}) \times 100 = 97^{вежл.дист}_{уд}$	97 баллов
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 97^{вежл.дист}_{уд})$				
5.	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>			
<b>99,4 баллов</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): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(150_{\text{реком}} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(150_{\text{орг.усл.уд}} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл.уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(130_{\text{уд}} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 87_{\text{уд}}$	87 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 87_{\text{уд}}$				

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

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

$$(98,4 + 53,5 + 23 + 99,4 + 93,5) / 5 = 73,56 \text{ МКУК «Крестьянский центральный сельский Дом культуры»}$$



**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждением культуры МКУК «Обуховский 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	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:	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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$ В наличии нет дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	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): $P_{откр.ул} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(142_{стенд} + 0_{сайт} / 2 * 150_{общ}) \times 100 = 47_{откр.ул}$	47 баллов
<b>Итого по критерию 1(К¹):</b> (0,3 x 50 <sub>инф</sub> + 0,3 x 0 <sub>дист</sub> + 0,4 x 47 <sub>откр.ул</sub> )				<b>33,8 баллов</b>
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.ул} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	80 баллов

<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>	<p>20<sub>комф</sub> × 4 = 80<sub>комф.усл</sub></p> <p>В наличии четыре комфортных условий предоставления услуг.</p>	
<p>2.2. Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры</p>		
<p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ <p>(140<sup>комф</sup>/150<sup>общ</sup>) × 100 = 93<sup>комф</sup><sub>уд</sub></p>	<p>93 баллов</p>
<p><b>Итого по критерию 2 (К<sup>2</sup>): (0,5 × 80<sub>комф.усл</sub> + 0,5 × 93<sub>комф.уд</sub>)</b></p>		
<p>3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</p>		
<p>3.1. 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>	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ <p>20<sup>орг</sup><sub>дост</sub> × 1<sup>орг</sup><sub>дост</sub> = 20<sup>орг</sup><sub>дост</sub></p> <p>В наличии <u>одно</u> условие доступности услуг для инвалидов.</p>	<p>20 баллов</p>
<p>3.2. 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 (тифлсурдопереводчика);</li> </ul>	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{дост}^{усл} = T_{дост}^{усл} \times C_{дост}^{усл}, (3.2)$ <p>20<sup>усл</sup><sub>дост</sub> × 0<sup>усл</sup><sub>дост</sub> = 0<sup>усл</sup><sub>дост</sub></p> <p>В наличии <u>нет</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги</p>	<p>0 баллов</p>



	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);		наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{\text{дост.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1_{\text{дост}}/2_{\text{инв}}) \times 100 = 50_{\text{дост.уд}}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 20_{\text{орг.дост}} + 0,4 \times 0_{\text{усл.дост}} + 0,3 \times 50_{\text{дост.уд}})$				
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): $P_{\text{перв.конт.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(142_{\text{перв.конт}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 95_{\text{перв.конт.уд}}$	95 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): $P_{\text{оказ.услуг.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(144_{\text{оказ.услуг}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 96_{\text{оказ.услуг.уд}}$	96 баллов
4.3.	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): $P_{\text{вежл.дист.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(148_{\text{вежл.дист}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{вежл.дист.уд}}$	99 баллов
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 95_{\text{перв.конт.уд}} + 0,4 \times 96_{\text{оказ.услуг.уд}} + 0,2 \times 99_{\text{вежл.дист.уд}})$				
5.	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>			
<b>96,2 баллов</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): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ (145реком/150общ) × 100 = 97реком	97 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ (145орг.усл./150общ) × 100 = 97орг.усл.уд	97 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): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ (147уд/150общ) × 100 = 98уд	98 баллов
<b>Итого по критерию 5 (К<sup>5</sup>):</b> (0,3 x 97реком + 0,2 x 97орг.усл.уд + 0,5 x 98уд				

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

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

$$(33,8 + 86,5 + 21 + 96,2 + 97,5) / 5 = 67 \text{ МКУК «Обуховский сельский Дом культуры»}$$



**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Любимовский сельский Дом культуры»**  
 приказ Минкультуры России №599)

№ п/п	Показатели оценки качества	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): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (10стенд+0сайт/2x10норм)x100 = 50инф	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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 30дист x 0 = 0дист В наличии нет дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	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): $P_{откр} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (150стенд+0сайт/2*150общ)x100 = 50откр уд	50 баллов
<b>Итого по критерию 1(К<sup>1</sup>):</b> (0,3 x 50инф + 0,3 x 0дист + 0,4 x 50откр уд)				<b>35 баллов</b>
Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	40 баллов

<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>		<p><math>20_{\text{комф}} \times 2_{\text{комф}} = 40_{\text{комф.усл}}</math></p> <p>В наличии два комфортных условий предоставления услуг.</p>
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги</p>	<p>Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры</p>
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ <p><math>(92^{\text{комф}} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 61^{\text{комф}}_{\text{уд}}</math></p> <p>61 баллов</p>
<p><b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> <math>(0,5 \times 40_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 61^{\text{комф}}_{\text{уд}})</math> <b>50,5 баллов</b></p>		
3.	<p>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</p>	
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>	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ <p><math>20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}</math></p> <p>В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p> <p>0 баллов</p>
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> </ul>	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{усл}} = T_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times C_{\text{дост}}^{\text{усл}}, (3.2)$ <p><math>20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 0^{\text{усл}}_{\text{дост}}</math></p> <p>В наличии <u>нет</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги</p> <p>0 баллов</p>



	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);		наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 0^{уд}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(150^{перв.конт}/150_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(150^{оказ.услуг}/150_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(150^{вежл.дист}/150_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				
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): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(150_{\text{реком}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(150_{\text{орг.усл.уд}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл.уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(147_{\text{уд}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}$	98 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 98_{\text{уд}}$				

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

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

$$(35 + 50,5 + 15 + 100 + 99) / 5 = 59,9 \text{ МКУК «Любимовский сельский Дом культуры»}$$



**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждения культуры МКУК «Кореневский 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	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении организации,</li> <li>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".</li> </ul>	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$ <p>В наличии нет дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.</p>	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): $P_{откр\ уд} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(440_{стенд} + 0_{сайт} / 2 * 450_{общ}) \times 100 = 49_{откр\ уд}$	49 баллов
<b>Итого по критерию 1(К<sup>1</sup>):</b> (0,3 x 50 <sub>инф</sub> + 0,3 x 0 <sub>дист</sub> + 0,4 x 49 <sub>откр уд</sub> )				<b>34,6 баллов</b>
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			

2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для 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 организации;</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>	50%	<p>по формуле (2.1):</p> $P_{\text{комф усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ <p><math>20_{\text{комф}} \times 2_{\text{комф}} = 40_{\text{комф усл}}</math></p> <p>В наличии два комфортных условий предоставления услуг.</p>	40 баллов
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги</p>	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{комф уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ <p><math>(233_{\text{комф}}/450_{\text{общ}}) \times 100 = 52_{\text{комф уд}}</math></p>	52 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>): (0,5 x 40 комф усл + 0,5 x 52 комф уд)</b>				
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
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> $P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, (3.1)$ <p><math>20_{\text{орг дост}} \times 0_{\text{орг дост}} = 0_{\text{орг дост}}</math></p> <p>В наличии нет условий 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 зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> </ul>	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}, (3.2)$ <p><math>20_{\text{услуг дост}} \times 1_{\text{услуг дост}} = 20_{\text{услуг дост}}</math></p> <p>В наличии <u>одно</u> условие</p>	20 баллов



	<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p>		<p>доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>		50 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> $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$	$(P_{уд}^{дост} / 2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	23 баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{уд}_{сл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$					
4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"					
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> $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$	$(433^{перв.конт} / 450_{общ}) \times 100 = 96^{перв.конт}_{уд}$	96 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> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$	$(444^{оказ.услуг} / 450_{общ}) \times 100 = 99^{оказ.услуг}_{уд}$	99 баллов
4.3.	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%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	$(450^{вежл.дист} / 450_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 (К <sup>4</sup> ): $(0,4 \times 96^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 99^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$			98 баллов
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): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(450_{\text{реком}}/450_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(440^{\text{орг.усл.уд}}/450_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{орг.усл.уд}}$
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): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(440_{\text{уд}}/450_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}$
<b>Итого по критерию 5 (К<sup>5</sup>): <math>(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 98^{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 98_{\text{уд}}</math></b>			<b>98,6 баллов</b>

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

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

$$(34,6 + 46 + 23 + 98 + 98,6) / 5 = 60 \text{ МКСУК «Коренецкий сельский Дом культуры»}$$



## 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 407038100005200000006  
К/сч 30101810145250000411  
Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва  
БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063  
ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000

ОКФС – 53

Независимая оценка проведена Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере образования и культуры, созданном в ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

Члены экспертной группы:

Муха И.В. – декан факультета Дополнительного образования МЭБИК.  
Левшина Л.С. - заместитель декана факультета дополнительного образования МЭБИК.  
Олейникова Д.Г. – эксперт, ст. преподаватель, кафедры экономики МЭБИК.