

УТВЕРЖДАЮ

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


В.М. Огороков
«__» _____ 2022г.

ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления деятельности учреждений культуры Кореневского района Курской области в 2022 году

Заказчик: Отдел культуры, молодёжи, физкультуры и спорта Администрации Кореневского района Курской области

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

Курск, 2022

Содержание

Введение

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

Приложение

Введение

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальными казенными учреждениями культуры Кореневского района Курской области проводились в отношении следующих учреждений культуры.

Таблица 1. Сведения об организациях

№ п/п	Наименование организации	Адрес, сайт	Ф.И.О. руководителя	Количество респондентов
1.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Комаровский центральный сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307441, Курская область, Кореневский район, с. Комаровка, д. 120а Официального сайта нет	Горайнова Яна Владимировна	150
2.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Плodosовхозский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307425, Курская область, Кореневский район, п. Каучук, ул. Микояна, д. 3а Официального сайта нет	Ткачёва Анастасия Сергеевна	150
3.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Шептуховский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307422, Курская область, Кореневский район, с. Шептуховка, ул. Молодёжная, д. 8 Официального сайта нет	Муронова Анна Владимировна	150
4.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Снагостской центральный сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307431, Курская область, Кореневский район, с. Снагость, ул. Красная, д. 27 Официального сайта нет	Бабина Яна Сергеевна	150
Итого опрошенных				600

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

В рамках технического задания, являющегося неотъемлемой частью договора от 30.04.2019 №04/2019, 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 условий 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:

Количество получателей услуг	Количество анкет в год
менее 1 000 человек в год	не менее 50
от 1 000 до 5 000 человек в год	не менее 100 и не более 600 <1>
от 5 000 до 12 000 человек в год	не менее 150 и не более 600
от 12 000 до 50 000 человек в год	не менее 450 и не более 600
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 условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года №344н.

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 формирования 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:
$$P = (O + \Phi^1 + \Phi^2 + \Phi^3 + \Phi^4) / 5, \text{ где } \Phi^1, \Phi^2, \Phi^3 \text{ и } \Phi^4 - \text{результаты независимой оценки качества 1-го, 2-го, 3-го и 4-го филиала соответственно}$$
РАСПОРЯЖЕНИЕ от 18 декабря 2020 г. N Р-1681 О МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЯХ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ)

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

Изучение мнения получателей услуг о качестве услуг учреждения культуры проводилось путем письменного анкетирования, согласно Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве 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 услуг учреждения культуры были получены результаты, на основании которых сделаны выводы и подготовлены предложения по совершенствованию деятельности указанных учреждений культуры.

1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и

информационных стендах в помещениях учреждений культуры

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

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

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

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

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты) и информационных стендах в помещениях учреждений культуры, показал, что во всех организациях официальный сайт соответствует требованиям, а, следовательно, обеспечена открытость и доступность 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 МКУК «Комаровский ЦСДК», МКУК «Плодосовхозский СДК», МКУК «Шептуховский СДК», МКУК «Снагостской ЦСДК» полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;
2. МКУК «Комаровский ЦСДК», МКУК «Плодосовхозский СДК», МКУК «Шептуховский СДК», МКУК «Снагостской ЦСДК» - не имеют официальных сайтов.

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

В таблице 2 представлены сведения по критерию по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»
Таблица 2. Сводная таблица по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Организации	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных страницах 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 участниками 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 страницах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	1.3. Значение показателя с учетом веса (значение веса - 40)	Итого
МКУК «Комаровский ЦСДК»	50	15	0	0	50	20	35
МКУК «Плодосовхозский СДК»	50	15	0	0	32	12,8	27,8
МКУК «Шептуховский СДК»	50	15	0	0	50	20	35
МКУК «Снагостской ЦСДК»	50	15	0	0	50	20	35

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

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

Организации	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	2.1 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
МКУК «Комаровский ЦСДК»	60	30	93	46,5	76,5
МКУК «Плодосовхозский СДК»	80	40	82	41	81
МКУК «Шептуховский СДК»	100	50	83	41,5	91,5
МКУК «Снагостской ЦСДК»	60	30	97	48,5	98,5

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
МКУК «Комаровский ЦСДК»	20	6	20	8	50	15	29
МКУК «Плodosовхозский СДК»	0	0	20	8	50	15	23
МКУК «Шептуховский СДК»	0	0	0	0	50	15	15
МКУК «Снагостской ЦСДК»	0	0	0	0	50	15	15

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

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

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

Организации	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	4.1 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
МКУК «Комаровский ЦСДК»	100	40	100	40	100	20	100
МКУК «Плodosовхозский СДК»	100	40	100	40	59	11,8	91,8
МКУК «Шептуховский СДК»	100	40	100	40	99	19,8	99,8
МКУК «Снагостской ЦСДК»	100	40	100	40	97	19,4	89,4

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
МКУК «Комаровский ЦСДК»	100	30	100	20	100	50	100
МКУК «Плодосовхозский СДК»	87	26,1	88	17,6	98	49	92,7
МКУК «Шептуховский СДК»	89	26,7	100	20	87	43,5	90,2
МКУК «Снагостской ЦСДК»	100	30	100	20	97	48,5	98,5

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

Организации	Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации"	Критерий 2. "Комфортность условий предоставления услуг"	Критерий 3. "Доступность услуг для инвалидов"	Критерий 4. "Доброжелательность, вежливость, работников организации"	Критерий 5. "Удовлетворенность условиями оказания услуг"
МКУК «Комаровский ЦСДК»	35	76,5	29	100	100
МКУК «Плодосовхозский СДК»	27,8	81	23	91,8	92,7
МКУК «Шептуховский СДК»	35	91,5	15	99,8	90,2
МКУК «Снагостской ЦСДК»	35	98,5	15	89,4	98,5

3. Основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о

качестве условий оказания услуг

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Комаровский ЦСДК» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Открытость и доступность информации» отсутствует:

Официальный сайт организации

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
2. Санитарное состояние помещений организаций;
3. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и т.д.)

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

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

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 «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 «Плодосовхозский СДК» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Открытость и доступность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Доступность питьевой воды;

2. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и т.д.)

По критерию «Доступности 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 организации.

По критерию «Доступности 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, выполненным рельефно точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

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

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

По Критерий «Открытость и доступность информации об организации 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 «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 «Шенниковский СДК» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Открытость и доступность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Доступности 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 организации.

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

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 «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 «Снагостской ЦСДК» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Открытость и доступность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
3. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и т.д)

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 организации.

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. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет»;

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

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

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 «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

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 4 муниципальных учреждений культуры был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 8.

Таблица 8. Рейтинг учреждений культуры Кореневского района Курской области

Организации	Баллы	Рейтинг
МКУК «Комаровский ЦСДК»	68,1	1
МКУК «Снагостской ЦСДК»	67,28	2
МКУК «Шептуховский СДК»	66,3	3
МКУК «Плodosовхозский СДК»	63,26	4
Средняя по городу	66,24	

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

Предложения

по совершенствованию деятельности учреждений культуры

МКУК «Комаровский ЦСДК» 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 (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
2. Санитарное состояние помещений организации;
3. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и т.д.)

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 выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

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 «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 «Плодосовхозский СДК» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Открытость и доступность информации» обеспечить:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Доступность питьевой воды;

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 организации.

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, выполненным рельефно точечным шрифтом Брайля;

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

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

5. 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 и в сети «Интернет».

По «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 «Шенгусовский СДК» необходимо обеспечить:

По критерию «Открытость и доступность информации» оеспечить:

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 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 организации.

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

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 «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 «Снагостской ЦСДК» необходимо обеспечить:

По критерию «Открытость и доступность информации» обеспечить:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
3. Возможность бронирования услуг/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 организации.

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 организации в сети «Интернет»;

5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

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 «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

Приложение

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества услуг учреждений культуры МКУК «Комаровский ЦСДК»

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значи-мость 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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 30дист x 0дист = 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 информационном стенде, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (150 ^{стенд} + 0 ^{сайт} / 2 * 150 ^{общ}) x 100 = 50 ^{откр} _{уд}	50 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 50^{инф} + 0,3 x 0^{дист} + 0,4 x 50^{откр}_{уд})				
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий 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): $П_{комф, усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ 20 ^{комф} x 3 ^{комф} = 60 ^{комф, усл} В наличии и функционируют три комфортных условий предоставления услуг.	60 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П_{комф, уд} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ (140 ^{комф} / 150 ^{общ}) x 100 = 93 ^{комф} _{уд}	93 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 60^{комф, усл} + 0,5 x 93^{комф}_{уд})				
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
				76,5 баллов

3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 20^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u> условие доступности услуг для инвалидов.	20 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); - 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); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	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 <u>одно</u> условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	20 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{C_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{\text{дост}}_{\text{уд}} / 2_{\text{инв}}) \times 100 = 50^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	50 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 20^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 20^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 50^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	40%	по формуле (4.1):	100 баллов

	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)		$П_{перв.конт.уд} = \left(\frac{Y_{перв.конт.уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(150^{перв.конт.уд} / 150_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт.уд}$	
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): $П_{оказ.услуг.уд} = \left(\frac{Y_{оказ.услуг.уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(150^{оказ.услуг.уд} / 150_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг.уд}$	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): $П_{вежл.дист.уд} = \left(\frac{Y_{вежл.дист.уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(150^{вежл.дист.уд} / 150_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист.уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт.уд} + 0,2 \times 100^{оказ.услуг.уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист.уд})$				
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			100 баллов
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): $П_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(150^{реком} / 150_{общ}) \times 100 = 100^{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{орг.усл.уд} = \left(\frac{Y_{орг.усл.уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(150^{орг.усл.уд} / 150_{общ}) \times 100 = 99^{орг.усл.уд}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(150_{уд} / 150_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{реком} + 0,2 \times 100_{орг.усл.уд} + 0,5 \times 100_{уд})$				
100 баллов				

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

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

$$(35 + 76,5 + 29 + 100 + 100) / 5 = 68,1 \text{ МКУК «Комаровский ЦСДК»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие
критерии оценки качества условий оказания услуг учреждений культуры МКУК «Плodosовхозский СДК»**

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значи- мость пока- зателя	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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (10стенд+0сайт/2х10норм)х100= 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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 30дист х 0дист = 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): $P_{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (95стенд+0сайт/2*150общ) х 100 = 32откр уд	32 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 х 50инф + 0,3 х 0дист + 0,4 х 32откр уд)				27,8 баллов

2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			80 баллов
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (2.1):</p> $P_{\text{комф усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 4_{\text{комф}} = 80_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>четыре</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	80 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{комф ул}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(123_{\text{комф}} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 82_{\text{комф.уд}}$	82 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 80_{комф усл} + 0,5 x 82_{комф уд})				
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			81 баллов
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орг дост}} \times 0_{\text{орг дост}} = 0_{\text{орг дост}}$ <p>В наличии <u>нет</u> 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"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным 	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}, (3.2)$ $20_{\text{услуг дост}} \times 1_{\text{услуг дост}} = 20_{\text{услуг дост}}$ <p>В наличии <u>одно</u> условие доступности.</p>	20 баллов

	<p>шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - 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); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 		<p>позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 (K³): (0,3 x 0 орг^{дост} + 0,4 x 20 усл^{дост} + 0,3 x 50^{дост}уд)				
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
4.1.	<p>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)</p>	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(150^{перв.конт}/150_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(150^{оказ.услуг}/150_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	<p>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)</p>	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(89^{вежл.дист}/150_{общ}) \times 100 = 59^{вежл.дист}_{уд}$	59 баллов

Итого по критерию 4 (K ⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 59^{\text{вежл.дист.}}_{\text{уд}}$					91,8 баллов
5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(131^{\text{реком}} / 150^{\text{общ}}) \times 100 = 87^{\text{реком}}$		87 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(132^{\text{орг.усл.уд}} / 150^{\text{общ}}) \times 100 = 88^{\text{орг.усл.уд}}$		88 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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(147^{\text{уд}} / 150^{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{уд}}$		98 баллов
Итого по критерию 5 (K ⁵): $(0,3 \times 87^{\text{реком}} + 0,2 \times 88^{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 98^{\text{уд}}$					100 баллов

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

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

$$(34,2 + 87,5 + 29 + 98,6 + 100) / 5 = 63,26 \text{ МКУК «Плodosовхозский СДК»}$$

Расчет показателей, характеризующих общие

критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениям культуры МКУК «Шептуховский СДК»

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значи-мость пока-зателя	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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (10стенд+0сайт/2х10норм)х100 = 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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 30дист х 0дист = 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): $P_{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (150стенд+0сайт/2*150общ) х 100 = 50откр уд	50 баллов

Итого по критерию 1 (K¹): $(0,3 \times 50_{\text{инф}} + 0,3 \times 0_{\text{дист}} + 0,4 \times 50_{\text{откр}})_{\text{уд}}$					35 баллов
2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					
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.	100 баллов	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры			
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{комф уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(124_{\text{комф}} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 83_{\text{комф уд}}$	83 баллов	
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф усл}} + 0,5 \times 83_{\text{комф уд}})$					91,5 баллов
3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"					
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): $P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{орг дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{орг дост}} \times 0_{\text{орг дост}} = 0_{\text{орг дост}}$ 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{услуг дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20_{\text{услуг дост}} \times 0_{\text{услуг дост}} = 0_{\text{услуг дост}}$	0 баллов	

	<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - 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); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 		В наличии <u>нет</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги 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): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 (K³): (0,3 x 0 орг дост + 0,4 x 0 усл дост + 0,3 x 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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(150^{перв.конт}/150_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(150^{оказ.услуг}/150_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной	20%	по формуле (4.3):	99 баллов

	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)		$П_{\text{вежл.дист.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист.уд}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(149 \text{ вежл.дист.уд} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 99,8$	
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт.уд}} + 0,4 \times 100^{\text{оказ.услуг.уд}} + 0,2 \times 99^{\text{вежл.дист.уд}})$				99,8 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $П_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(134_{\text{реком}} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 89_{\text{реком}}$	89 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(150^{\text{орг.усл.уд}} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл.уд}}$	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): $П_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(131_{\text{уд}} / 150_{\text{общ}}) \times 100 = 87_{\text{уд}}$	87 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 89_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 87_{\text{уд}})$				90,2 баллов

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

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

$$(35+91,5+15+99,8+90,2)/5=66,3_{\text{МУСК «Шенгуховский СДК»}}$$

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениям культуры МКУК «Снагостской ЦСДК»

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателей 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 информационном 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 0дист = 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 информационном стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр.ул} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2} \times Q_{общ} \right) \times 100, (1.3)$ (150стенд+0сайт/2*150общ) x 100 = 50откр уд	50 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 50инф + 0,3 x 0дист + 0,4 x 48откр уд)				
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.ул} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ 20комф x 3комф = 60комф.ул	60 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		В: наличии три комфортные условия 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%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(145^{\text{комф}} / 150^{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	97 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 60^{комф усл} + 0,5 x 97^{комф уд})				
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"> - 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%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>нет</u> 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"> - 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>нет</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	0 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 0^{уд}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				
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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(150^{перв.конт}/150_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(150^{оказ.услуг}/150_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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 (подача 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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(145^{вежл.дист}/150_{общ}) \times 100 = 97^{вежл.дист}_{уд}$	97 баллов

Итого по критерию 4 (К ⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв. конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{оказ. усл}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 97^{\text{вежл. дист}}_{\text{уд}})$				89,4 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(150_{\text{реком}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг. усл}} = \left(\frac{Y_{\text{орг. усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(150_{\text{орг. усл}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг. усл}}_{\text{уд}}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(145_{\text{уд}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 97_{\text{уд}}$	97 баллов
Итого по критерию 5 (К ⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг. усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 97_{\text{уд}})$				98,5 баллов

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

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

$$(35 + 98,5 + 15 + 89,4 + 98,5) / 5 = 67,28$$

МКУК «Спасской ЦСДК»

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 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.