

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 казенных учреждений культуры

Глушковского района Курской области в 2021 году

Заказчик: МРКУК «Глушковский РДК», МРКУК «Глушковский центр досуга», МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино», МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека», МКУК «Кульбакинский ЦСДК», МКУК «Дроновский ЦСДК», МКУК «Будкинский СДК», МКУК «Званновский СДК», МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК», МКУК «Нижнемордокский ЦСДК»

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 информационных стендах в помещениях учреждений культуры	6
2. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий 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 (юридическое лицо) 2021 год	Адрес	Сайт	Количество респондентов
1.	МРКУК «Глушковский РДК»	307450 Курская область, Глушковский район, поселок Глушково, ул. М. Горького, д.11	http://grdk.reg-kursk.ru	200
2.	МРКУК «Глушковский центр досуга»	307450 Курская область, Глушковский район, поселок Глушково, ул. Советская, д. 5	http://glu-kinomir.kursk.muzkult.ru/	150
3.	МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино»	307490 Курская область, Глушковский район, поселок городского типа Тёткино, ул. Ленина,112	https://dk-tetkino.kulturu.ru/	151
4.	<p>МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека», в том числе 17 филиалов:</p> <p>1.Глушковская районная детская библиотека - филиал МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека»: 307450 Курская область, Глушковский район, п. Глушково, ул. Садовая 66;</p> <p>2.Званновская сельская Модельная библиотека-филиал № 3: 307470 Курская область, Глушковский район, с. Званное, ул. Центральная, д. 71А ;</p> <p>3.Алексеевская сельская библиотека-филиал № 4: 307474, Курская область, Глушковский район, с. Алексеевка, ул. Октябрьская, 1;</p> <p>4. Будкинская сельская библиотека-филиал № 5: 307471, Курская область, Глушковский район, д. Лещиновка, ул. Школьная;</p> <p>5.Коровяковская сельская библиотека-филиал № 6: 307473, Курская область, Глушковский район, с. Коровяковка, ул. Ленина, д. 44а;</p> <p>6.Карыжская сельская библиотека-филиал № 7: 307472, Курская область, Глушковский район, с. Карыж, ул. Средняя, 50;</p> <p>7.Кульбакинская сельская библиотека-филиал № 8: 307462, Курская область, Глушковский район, с. Кульбаки, 309 ;</p> <p>8.Кобыльская сельская модельная библиотека-филиал № 9: 307455, Курская область, Глушковский район, с. Кобылки, ул. Средняя, д. 37;</p> <p>9.Марковская сельская библиотека-филиал № 10: 307475, Курская область, Глушковский район, с. Марково, ул. Заводская, д. 16;</p> <p>10.Попово-Лежачанская модельная сельская библиотека-филиал №11: 307491, Курская область, Глушковский район, с. Попов – Лежачи, пер. Колхозный, 99;</p>	307450 Курская область, Глушковский район, п. Глушково, ул. М. Горького, 9	http://www.glu-bib.ru/	100

	<p>11.Сухиновская сельская библиотека-филиал № 12: 305465, Курская область, Глушковский район, с. Сухиновка, ул. Советская, д. 6;</p> <p>12.Сергеевская сельская библиотека-филиал №13: 307461, Курская область, Глушковский район, с. Елезаветовка, 105;</p> <p>13.Дроновская сельская библиотека-филиал №15: 307476, курская область, Глушковский район, с. Дроновка;</p> <p>14.Веселовская сельская библиотека-филиал № 16: 307452, Курская область, Глушковский район, с. Веселое, ул. Октябрьская, д.16;</p> <p>15.Ходяковская сельская библиотека-филиал № 18: 307465, Курская область, Глушковский район, д. Ходяковка;</p> <p>16.Ржавская сельская библиотека-филиал № 19: 307456, Курская область, Глушковский район, с. Ржава, ул. Первомайская, д.16А;</p> <p>17.Нижемордочская центральная сельская библиотека-филиал № 20: 307456, Курская область, Глушковский район, с. Нижний Мордок, ул. Центральная, д. 52А.</p>			
5.	МКУК «Кульбакинский ЦСДК»	307462 РФ, Курская область, Глушковский район, село Кульбаки, ул. Центральная, 309	Официального сайта нет	100
6.	МКУК «Дроновский ЦСДК»	307475, Курская область, Глушковский район, с. Дроновка, д. 35 а	Официального сайта нет	100
7.	МКУК «Будкинский СДК»	307471. Курская область, Глушковский район, д. Лещиновка, улица Школьная, 21 А	Официального сайта нет	100
8.	МКУК «Званновский СДК»	307470. Курская область, Глушковский район, село Званное, улица Центральная, 71 А	Официального сайта нет	100
9.	МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК»	307491. Курская область, Глушковский район, с. Попово – Лежачи, пер. Колхозный 137 А	Официального сайта нет	160
10.	<p>МКУК «Нижемордочский ЦСДК»</p> <p>Ржавский сельский клуб – филиал МКУК «Нижемордочский ЦСДК</p> <p>с. Ржава, Первомайская 18</p> <p>Кекинский сельский клуб - филиал МКУК «Нижемордочский ЦСДК»</p> <p>д. Кекино, ул. Новая 42 А,</p> <p>Высокинский сельский клуб - филиал МКУК</p>	307456, Курская область, Глушковский район, село Нижний Мордок, Центральная, 52 А	Официального сайта нет	150

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 5 муниципальных бюджетных 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 указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

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

В рамках технического задания, являющегося неотъемлемой частью договора от 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 учреждением 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:

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 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 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, получившимися 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: $P = (O + \Phi^1 + \Phi^2 + \Phi^3 + \Phi^4) / 5$, где Φ^1 , Φ^2 , Φ^3 и Φ^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 УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ 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 учреждением культуры проводилось путем письменного анкетирования, согласно Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года №675н.

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

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

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

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

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

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

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты) и информационных стендах в помещениях учреждений культуры, показал, что 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 МРКУК «Глушковский РДК», МРКУК «Глушковский центр досуга», МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино», МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека», МКУК «Кульбакинский ЦСДК», МКУК «Дроновский ЦСДК», МКУК «Будкинский СДК», МКУК «Званновский СДК», МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК», МКУК «Нижемордокский ЦСДК», полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. МРКУК «Глушковский РДК», МРКУК «Глушковский центр досуга», МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино», МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека» - информация, размещенная на официальных сайтах, соответствует требованиям.

МКУК «Кульбакинский ЦСДК», МКУК «Дроновский ЦСДК», МКУК «Будкинский СДК», МКУК «Званновский СДК», МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК», МКУК «Нижемордокский 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 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
МРКУК «Глушковский РДК»		30	90	27	98	39,2	96,2
МРКУК «Глушковский центр досуга»		30	100	30	100	40	100
МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино»		30	100	30	99	39,6	99,6
МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека»		30	90	27	95	38	95
МКУК «Кульбакинский ЦСДК»		15	0	0	49	19,6	34,6
МКУК «Дроновский ЦСДК»		15	0	0	49	19,6	34,6

МКУК «Будкинский СДК»	50	15	0	0	48	19,2	34,2
МКУК «Званновский СДК»	50	15	0	0	49	19,6	34,6
МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК»	50	15	0	0	50	20	35
МКУК «Нижемордодский ЦСДК»	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
МРКУК «Глушковский РДК»	100	50	98	49	99
МРКУК «Глушковский центр досуга»	100	50	100	50	100
МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино»	100	50	99	49,5	99,5
МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека»	80	40	90	45	85
МКУК «Кульбакинский ЦСДК»	80	40	95	47,5	87,5
МКУК «Дроновский ЦСДК»	100	50	95	47,5	97,5
МКУК «Будкинский СДК»	80	40	90	45	85
МКУК «Званновский СДК»	100	50	95	47,5	97,5
МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК»	100	50	79	39,5	89,5
МКУК «Нижемордодский ЦСДК»	100	50	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
-------------	---	--	--	--	--	--	-------

МРКУК «Глушковский РДК»	60	18	40	16	50	15	49
МРКУК «Глушковский центр досуга»	40	12	20	8	50	15	35
МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино»	40	12	60	16	67	20,1	48,1
МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека»	0	0	20	16	50	15	31
МКУК «Кульбакинский ЦСДК»	20	6	0	0	40	12	18
МКУК «Дроновский ЦСДК»	20	6	20	8	33	9,9	23,9
МКУК «Будкинский СДК»	20	6	0	0	40	12	18
МКУК «Званновский СДК»	20	6	20	8	33	9,9	23,9
МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК»	20	6	20	8	50	15	29
МКУК «Нижемордокский ЦСДК»	40	12	20	8	50	15	35

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
МРКУК «Глушковский РДК»	100	40	100	40	100	20	100
МРКУК «Глушковский центр досуга»	100	40	100	40	100	20	100
МКУК «Дворец культуры	100	40	100	40	100	20	100

поселка Тёткино»							
МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека»	98	39,2	98	39,2	99	19,8	98,2
МКУК «Кульбакинский ЦСДК»	100	40	100	40	100	20	100
МКУК «Дроновский ЦСДК»	100	40	100	40	100	20	100
МКУК «Будкинский СДК»							
МКУК «Званновский СДК»	100	40	100	40	100	20	100
МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК»	100	40	100	40	99	19,8	99,8
МКУК «Нижемордокский ЦСДК»	100	40	100	40	100	20	100

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 в целом условиями оказания услуг в организации	5.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	Итого
МРКУК «Глушковский РДК»	100	30	100	20	100	50	100
МРКУК «Глушковский центр досуга»	100	30	100	20	100	50	100
МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино»	100	30	100	20	100	50	100
МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека»	99	29,7	99	19,8	98	49	98,5
МКУК «Кульбакинский ЦСДК»	100	30	100	20	100	50	100
МКУК «Дроновский ЦСДК»	100	30	100	20	100	50	100
МКУК «Будкинский СДК»	99	29,7	99	19,8	99	49	98,5
МКУК «Званновский	100	30	100	20	100	50	100

СДК»							
МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК»	100	30	98	19,6	100	50	99,6
МКУК «Нижемордокский ЦСДК»	100	30	100	20	100	50	100

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"
МРКУК «Глушковский РДК»	96,2	99	49	100	100
МРКУК «Глушковский центр досуга»	100	100	35	100	100
МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино»	99,6	99,5	48,1	100	100
МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека»	95	85	31	98,2	98,5
МКУК «Кульбакинский ЦСДК»	34,6	87,5	18	100	100
МКУК «Дроновский ЦСДК»	34,6	97,5	23,9	100	100
МКУК «Будкинский СДК»	34,2	85	18	98,2	98,5
МКУК «Званновский СДК»	34,6	97,5	23,9	100	100
МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК»	35	86,5	29	99,8,	99,6
МКУК «Нижемордокский ЦСДК»	34,6	98,5	35	100	100

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 МРКУК «Глушковский РДК» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Открытость и доступность информации» отсутствует:

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. 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 сменных кресел-колясок;
3. 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. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
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» не обеспечена сто процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» доля получателей услуг не обеспечена сто процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МРКУК «Глушковский центр досуга» выявлены следующие недостатки:

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;
3. 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-точечным шрифтом 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.

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино» выявлены следующие недостатки:

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 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. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
3. 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 сайте.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека», с учетом филиалов 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 консультаций по оказываемым услугам)

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие и понятности навигации организации;
2. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений(чистота помещений, наличие мыла,воды,туалетной бумаги и пр.)

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-точечным шрифтом Брайля;

3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучени;
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 сайте.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», 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 «Кульбакинский ЦСДК» 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;

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 адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
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» 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-точечным шрифтом 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;

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 сайте и сайтах.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг не обеспечена сто процентная удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

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

По критерию «Открытость и доступность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. 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 адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
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» 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. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
4. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
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.

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 «Будкинский 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. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений(чистота помещений,наличие мыла, туалетной бумагой)

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;
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-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

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.

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

По критерию «Комфортность условий предоставления 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 «Попово-Лежачанский ЦСДК» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Открытость и доступность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. 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 адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
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» 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. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
4. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
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.

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 «Нижегородский ЦСДК» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Открытость и доступность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. 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 адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. 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. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
4. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
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.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг», по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», по критерию «Удовлетворенность условиями оказания 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 Глушковского района

Организации	Баллы	Рейтинг
МРКУК «Глушковский РДК»	88,84	1
МРКУК «Глушковский центр досуга»	87	2
МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека»	81,54	3
МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино»	79,82	4

МКУК «Нижемордокский ЦСДК»	73,62	5
МКУК «Дроновский ЦСДК»	71,2	6
МКУК «Званновский СДК»	71,2	7
МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК»	70,58	8
МКУК «Кульбакинский ЦСДК»	68,02	9
МКУК «Будкинский СДК»	66,79	10
Средняя по району	75,86	

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

Предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры

МРКУК «Глушковский РДК» необходимо обеспечить:

По критерию «Открытость и доступность информации» обеспечить:

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. 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 сменных кресел-колясок;

3. 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. 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 и сайте.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

МРКУК «Глушковский центр досуга» необходимо обеспечить:

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;
3. 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-точечным шрифтом 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.

МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино» необходимо обеспечить:

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 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. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
3. 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 сайте.

МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека», с учетом филиалов необходимо обеспечить:

По критерию «Открытость и доступность информации» обеспечить:

1. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения раздел «Часто задаваемые вопросы» получение консультаций по оказываемым услугам)

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие и понятности навигации организации;
2. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений(чистота помещений, наличие мыла,воды,туалетной бумаги и пр.)

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-точечным шрифтом 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 процентная удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и сайте.

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

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

По критерию «Открытость и доступность информации»:

1. Создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие комфортной зоны отдыха;
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 адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
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. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным

шрифтом Брайля;

3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Наличие альтернативной версии официального сайта в 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 сайте и сайтах.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

МКУК «Дроновский ЦСДК» необходимо обеспечить:

По критерию «Открытость и доступность информации»:

1. Создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. 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 адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
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. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
4. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
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 сайте.

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

МКУК «Будкинский СДК» необходимо обеспечить:

По критерию «Открытость и доступность информации»:

1. Создать 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, туалетной бумагой)

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;
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-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
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.

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

МКУК «Званновский СДК» необходимо обеспечить:

По критерию «Открытость и доступность информации»:

1. Создать 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;
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. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК» необходимо обеспечить:

По критерию «Открытость и доступность информации»:

1. Создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. 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 адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
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. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
4. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
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.

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

МКУК «Нижнемордокский ЦСДК» необходимо обеспечить:

По критерию «Открытость и доступность информации»:

1. Создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. 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 адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. 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. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
4. Наличие альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
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.

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

Приложение

**Расчет показателей, характеризующих общие
критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МРКУК «Глушковский РДК»**

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значи мость показ ателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			

1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 10_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 3_{дист} = 90_{дист}$ В наличии есть и функционируют три дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.	90 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(197_{стенд} + 195_{сайт} / 2 * 200_{общ}) \times 100 = 98_{откр_{уд}}$	98 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 90_{дист} + 0,4 \times 98_{откр_{уд}})$				96,2 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): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 5_{комф} = 120_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>пять условий</u> 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): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(195^{комф}/200_{общ}) \times 100 = 98^{комф}_{уд}$	98 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100_{комф.усл} + 0,5 x 98_{комф.уд})				99 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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 3^{орг}_{дост} = 60^{орг}_{дост}$ <p>В наличии три условия доступности услуг для инвалидов.</p>	60 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): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 2^{усл}_{дост} = 40^{усл}_{дост}$ <p>В наличии два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг -	30%	по формуле (3.3):	50 баллов

	инвалидов)		$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{дост}/5_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 40^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				49 баллов
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(200^{конт}/200_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(200^{услуг}/200_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(200^{вежл.дист}/200_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				100 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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(200_{\text{реком}}/200_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(200^{\text{орг.усл}}/200_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(200_{\text{уд}}/200_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(96,2+99+49+100+100)/5=88,84 \text{ МРКУК «Глушковский РДК»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие
критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МРКУК «Глушковский центр досуга»**

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения
-------	---	-----------------------	---	--

			культуры	
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 10_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4 = 120_{дист}$ В наличии 4 дистанционных способа 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(150_{стенд} + 150_{сайт} / 2 * 100_{общ}) \times 100 = 100^{откр}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 100^{откр}_{уд})$				100 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	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 6_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов

	услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
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): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(150^{комф}/150_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 ^{комф.усл} + 0,5 x 100 ^{комф.уд})				100 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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 2^{орг}_{дост} = 40^{орг}_{дост}$ В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.	40 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);	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 1^{усл}_{дост} = 20^{усл}_{дост}$ 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	30%	по формуле (3.3):	50 баллов

	инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)		$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{дост}/5_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				35 баллов
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(150^{перв.конт}/150_{общ}) \times 100 =$ $100^{перв.конт}_{уд}$	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): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(150^{оказ.услуг}/150_{общ}) \times 100 =$ $100^{оказ.услуг}_{уд}$	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 (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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(150^{вежл.дист}/150_{общ}) \times 100 =$ $100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				100 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): $P_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов

			$(150_{\text{реком}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(150^{\text{орг.усл}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(150_{\text{уд}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(100+100+35+100+100)/5 = 87 \text{ МРКУК «Глушковский центр досуга»}$$

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино»

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения
-------	---	-----------------------	---	--

			культуры	
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 10_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4 = 100_{дист}$ В наличии 4 дистанционных способов 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(150_{стенд} + 149_{сайт} / 2 * 151_{общ}) \times 100 = 99_{откр_{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 99_{откр_{уд}})$				99,6 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	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.ул} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 6_{комф} = 100_{комф.ул}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов

	услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
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): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(149^{комф}/151_{общ}) \times 100 = 99^{комф}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 99^{комф}_{уд})$				99,5баллов
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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 2^{орг}_{дост} = 40^{орг}_{дост}$ В наличии два условия доступности услуг для инвалидов.	40 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);	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 3^{усл}_{дост} = 60^{усл}_{дост}$ В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	60 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для	30%	по формуле (3.3):	67 баллов

	инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)		$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{дост}/3_{инв}) \times 100 = 67^{дост}_{уд}$	
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 67^{дост}_{уд})$				48,1 баллов
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(151^{перв.конт}/151_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	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): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(151^{оказ.услуг}/151_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(151^{вежл.дист}/151_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				100 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)	30%	по формуле (5.1):	100 баллов

	получателей услуг)		$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(151_{\text{реком}}/151_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(151_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}/151_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(151_{\text{уд}}/151_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 98_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				99,4 баллов

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

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

$$(99,6+99,5+48,1+100+100)/5= 79,82 \text{ МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино»}$$

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека», с учетом филиалов

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показате	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки
-------	---	---------------------	---	----------------------------

		ля		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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 10_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 3 = 90_{дист}$ В наличии три дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	90 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(96_{стенд} + 94_{сайт} / 2 * 200_{общ}) \times 100 = 95_{откр_{уд}}$	95 баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 90_{дист} + 0,4 x 95^{откр_{уд}})				95 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.);	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 4_{комф} = 80_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> комфортных условий предоставления услуг.	80 баллов

	- 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.)			
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): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(90^{комф}/100_{общ}) \times 100 = 90^{комф}_{уд}$	90 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 80 _{комф.усл} + 0,5 x 90 ^{комф} _{уд})				85 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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ 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 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);	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 1^{усл}_{дост} = 20^{усл}_{дост}$ 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): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{дост}/4_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 40^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				31 баллов
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(98^{перв.конт}/100_{общ}) \times 100 =$ $98^{перв.конт}_{уд}$	98 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(98^{оказ.услуг}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{оказ.услуг}_{уд}$	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%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(99^{вежл.дист}/100_{общ}) \times 100 =$ $99^{вежл.дист}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 98^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 98^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 99^{вежл.дист}_{уд})$				98,2 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): $P_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$	99 баллов

			$(99_{\text{реком}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{реком}}$	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(99^{\text{орг.усл}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	99 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(98_{\text{уд}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}$	98 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 99_{\text{реком}} + 0,2 \times 99^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 98_{\text{уд}}$				98,5 баллов

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

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

$$(95+85+31+98,2+98,5)/5 = 81,5 \text{ МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека», с учетом филиалов}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие
критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Кульбакинский ЦСДК»**

№ 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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{\text{стенд}} + 0_{\text{сайт}} / 2 \times 10_{\text{норм}}) \times 100 = 50_{\text{инф}}$	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 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): $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(97_{\text{стенд}} + 0_{\text{сайт}} / 2 * 100_{\text{общ}}) \times 100 =$ $49_{\text{откр}_{\text{уд}}}$	49
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 50_{\text{инф}} + 0,3 \times 0_{\text{дист}} + 0,4 \times 49_{\text{откр}_{\text{уд}}})$				34,6 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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 4_{\text{комф}} = 80_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> комфортных условий предоставления услуг.	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%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(95^{комф}/100_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	95 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 80 _{комф.усл} + 0,5 x 95 ^{комф} _{уд})				87,5 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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 1^{орг}_{дост} = 20^{орг}_{дост}$ 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);	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 0^{усл}_{дост} = 0^{усл}_{дост}$ В наличии <u>нет</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3):	40 баллов

			$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{дост}/5_{инв}) \times 100 = 40^{дост}_{уд}$	
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 0^{усл}_{дост} + 0,3 \times 40^{дост}_{уд})$				18 баллов
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(100^{перв.конт}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(100^{оказ.услуг}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(100^{вежл.дист}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				100 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): $P_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(100_{реком}/100_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{орг.усл\ уд} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(100^{орг.усл}/100_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	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): $П_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(100_{уд}/100_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	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)):

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

$$(34,6 + 87,5 + 18 + 100 + 100) / 5 = 68,02 \text{ МКУК «Кульбакинский ЦСДК»}$$

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

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			

1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 50_{инф}$	50 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 90_{дист}$ 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(97_{стенд} + 0_{сайт} / 2 * 100_{общ}) \times 100$ $= 49_{откр_{уд}}$	49
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 50_{инф} + 0,3 \times 0_{дист} + 0,4 \times 49_{откр_{уд}})$				34,6 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): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 5_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>пять</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): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(95^{комф}/106_{общ}) \times 100 = 95^{комф}_{уд}$	95 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 95 ^{комф} _{уд})				97,5 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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 1^{орг}_{дост} = 20^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>одно</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	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);	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 1^{усл}_{дост} = 20^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>одно</u> условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	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):	33 баллов

			$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/3_{инв}) \times 100 = 33^{дост}_{уд}$	
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{усл}_{дост} + 0,3 \times 33^{дост}_{уд})$				23,9 баллов
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(100^{перв.конт}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(100^{оказ.услуг}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(100^{вежл.дист}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				100 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): $P_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(100_{реком}/100_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{орг.усл\ уд} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(106^{орг.усл}/106_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	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): $П_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(100_{уд}/100_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	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)):

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

$$(34,6 + 97,5 + 23,9 + 100 + 100) / 5 = 71,2 \text{ МКУК «Дроновский ЦСДК»}$$

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Будкинский СДК»

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения
-------	---	-----------------------	---	--

			культуры	
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 50_{инф}$	50 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$ 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(96_{стенд} + 0_{сайт} / 2 * 100_{общ}) \times 100 = 48_{откр_{уд}}$	48
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 50_{инф} + 0,3 \times 0_{дист} + 0,4 \times 48_{откр_{уд}})$				34,2 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	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 4_{комф} = 80_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> комфортных условий предоставления услуг.	80 баллов

	услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
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): $P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(90^{комф}/100_{общ}) \times 100 = 90^{комф}_{уд}$	90 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 80 _{комф.усл} + 0,5 x 90 _{комф.уд})				85 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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 1^{орг}_{дост} = 20^{орг}_{дост}$ 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);	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 0^{усл}_{дост} = 0^{усл}_{дост}$ В наличии <u>нет</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	0 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для	30%	по формуле (3.3):	40 баллов

	инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)		$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{дост}/5_{инв}) \times 100 = 40^{дост}_{уд}$	
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 0^{усл}_{дост} + 0,3 \times 40^{дост}_{уд})$				18 баллов
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(98^{перв.конт}/100_{общ}) \times 100 =$ $98^{перв.конт}_{уд}$	98 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(98^{оказ.услуг}/100_{общ}) \times 100 =$ $98^{оказ.услуг}_{уд}$	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%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(99^{вежл.дист}/100_{общ}) \times 100 =$ $99^{вежл.дист}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 98^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 98^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 99^{вежл.дист}_{уд})$				98,2 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): $P_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(99^{реком}/100_{общ}) \times 100 = 99^{реком}$	99 баллов

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{орг.усл\ уд} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(99^{орг.усл}/100_{общ}) \times 100 = 99^{орг.усл}_{уд}$	99 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(98_{уд}/100_{общ}) \times 100 = 98_{уд}$	98 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 99_{реком} + 0,2 \times 99^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 98_{уд}$				98,5 баллов

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

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

$$(34,2 + 85 + 18 + 98,2 + 98,5) / 5 = 66,79 \text{ МКУК «Будкинский СДК»}$$

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Званновский СДК»

№ 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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{\text{стенд}} + 0_{\text{сайт}} / 2 \times 10_{\text{норм}}) \times 100 = 50_{\text{инф}}$	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 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): $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(97_{\text{стенд}} + 0_{\text{сайт}} / 2 * 100_{\text{общ}}) \times 100 = 49_{\text{откр}_{\text{уд}}}$	49
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 50_{\text{инф}} + 0,3 \times 0_{\text{дист}} + 0,4 \times 49_{\text{откр}_{\text{уд}}})$				34,6 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;	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов

	- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
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): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(95^{комф}/100_{общ}) \times 100 = 95^{комф}_{уд}$	95 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 95 _{комф.уд})				97,5 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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 1^{орг}_{дост} = 20^{орг}_{дост}$ 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);	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 1^{усл}_{дост} = 20^{усл}_{дост}$ В наличии <u>три</u> условия 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): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/3_{инв}) \times 100 = 33^{дост}_{уд}$	33 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{усл}_{дост} + 0,3 \times 33^{дост}_{уд})$				23,9 баллов
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(100^{перв.конт}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(100^{оказ.услуг}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(100^{вежл.дист}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 99^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 99^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				99,2 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): $P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(100_{реком}/100_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(100^{\text{орг.усл}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{уд}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(100_{уд}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{уд} + 0,5 \times 100_{уд})$				100 баллов

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

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

$$(34,6 + 97,5 + 23,9 + 100 + 100) / 5 = 71,2 \text{ МКУК «Званновский СДК»}$$

МКУК «Нижегородский ЦСДК»

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК»

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
-------	---	-----------------------	---	---

1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 50_{инф}$	50 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$ 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(160_{стенд} + 0_{сайт} / 2 * 160_{общ}) \times 100 = 50_{откр_{уд}}$	50
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 50_{инф} + 0,3 \times 0_{дист} + 0,4 \times 50_{откр_{уд}})$				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	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 5_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>пять</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов

	сайте организации, при личном посещении и пр.)			
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): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(126^{комф}/160_{общ}) \times 100 = 79^{комф}_{уд}$	79 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 79 ^{комф} _{уд})				89,5 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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 1^{орг}_{дост} = 20^{орг}_{дост}$ 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);	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 1^{усл}_{дост} = 20^{усл}_{дост}$ В наличии <u>одно</u> условия 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 -	30%	по формуле (3.3):	50 баллов

	инвалидов)		$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				29 баллов
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(160^{перв.конт}/160_{общ}) \times 100 =$ $100^{перв.конт}_{уд}$	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): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(160^{услуг}/160_{общ}) \times 100 =$ $100^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(159^{вежл.дист}/160_{общ}) \times 100 =$ $99^{вежл.дист}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 99^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(160^{реком}/100_{общ}) \times 100 = 100^{реком}$	100 баллов

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{орг.усл\ уд} = \left(\frac{y_{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(157^{орг.усл}/160_{общ}) \times 100 = 98^{орг.усл}_{уд}$	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): $П_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(160_{уд}/160_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{реком} + 0,2 \times 98^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 100_{уд})$				99,6 баллов

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

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

$$(35 + 89,5 + 29 + 99,8 + 99,6) / 5 = 70,58 \text{ МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК»}$$

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

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 50_{инф}$	50 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$ 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(147_{стенд} + 0_{сайт} / 2 * 150_{общ}) \times 100 = 49_{откр_{уд}}$	49
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 50_{инф} + 0,3 \times 0_{дист} + 0,4 \times 49_{откр_{уд}})$				34,6 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>пять</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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(145^{\text{комф}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	97 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 97^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				98,5 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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.	40 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;	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> условия	20 баллов

	- 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);		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): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{усп}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				35 баллов
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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(150^{перв.конт}/150_{общ}) \times 100 =$ $100^{перв.конт}_{уд}$	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

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				100 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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(150_{\text{реком}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(150^{\text{орг.усл}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(150_{\text{уд}}/150_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(34,6 + 98,5 + 35 + 100 + 100) / 5 = 73,62 \text{ МКУК «Нижнемордковский ЦСДК»}$$

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 40703810000520000006
К/сч 30101810145250000411
Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва
БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063
ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000
ОКФС – 53

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.