

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
МКУК «Амосовский сельский Дом культуры»	50	15	0	0	44	17,6	32,6
МКУК «Китаевский сельский Дом культуры»	50	15	0	0	49	19,6	34,6
МКУК «Лубянский сельский Дом культуры»	50	15	0	0	47	18,8	33,8
МКУК «Танеевский клуб досуга»	50	15	0	0	48	19,2	34,2

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

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

Организации	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	2.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	2.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	Итого
МКУК «Амосовский сельский Дом культуры»	100	50	95	47,5	97,5
МКУК «Китаевский сельский Дом культуры»	80	40	73	36,5	76,5
МКУК «Лубянский сельский Дом культуры»	100	50	97	48,5	98,5
МКУК «Танеевский клуб досуга»	20	10	43	21,5	31,5

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 - 50)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов	3.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	Итого
МКУК «Амосовский сельский Дом культуры»	20	6	20	8	40	12	26
МКУК «Китаевский сельский Дом культуры»	40	12	40	16	43	12,9	40,9
МКУК «Лубянский сельский Дом культуры»	20	6	20	8	38	11,4	25,4
МКУК «Танеевский клуб досуга»	0	0	0	0	5	1,5	1,5

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

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

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

Организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	4.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	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 - 50)	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	4.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	Итого
МКУК «Амосовский сельский Дом культуры»	100	40	100	40	89	17,8	97,8
МКУК «Китаевский сельский Дом культуры»	97	38,8	99	39,6	99	19,8	98,2
МКУК «Лубянский сельский Дом культуры»	99	39,6	99	39,6	96	19,2	98,4
МКУК «Танеевский клуб досуга»	60	24	45	18	72	14,4	56,4

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

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

Организации	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	5.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	5.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	Итого
МКУК «Амосовский сельский Дом культуры»	97	29,1	97	19,4	97	48,5	97
МКУК «Китаевский сельский Дом культуры»	92	27,6	93	18,6	93	46,5	92,7
МКУК «Лубянский сельский Дом культуры»	96	28,8	95	19	99	49,5	97,3
МКУК «Танеевский клуб досуга»	55	16,5	57	11,4	43	21,5	49,5

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

Организации	Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации"	Критерий 2. "Комфортность условий предоставления услуг "	Критерий 3. "Доступность услуг для инвалидов"	Критерий 4. "Доброжелательность, вежливость, работников организации".	Критерий 5. "Удовлетворенность условиями оказания услуг"
МКУК «Амосовский сельский Дом культуры»	32,6	97,5	26	97,8	97
МКУК «Китаевский сельский Дом культуры»	34,6	76,5	40,9	98,2	92,7
МКУК «Лубянский сельский Дом культуры»	33,8	98,5	25,4	98,4	97,3
МКУК «Танеевский клуб досуга»	34,2	31,5	1,5	56,4	49,5

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

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

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Отсутствует 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 пр.)
2. Наличие комфортной зоны отдыха;
3. Наличие и понятность навигации внутри организации.

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

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

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

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

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

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Отсутствует 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 пр.)

2. Наличие и понятность навигации внутри организации;

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

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

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
4. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Отсутствует 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 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. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в 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. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Танеевский клуб досуга» учреждением культуры выявлены следующие недостатки:

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Отсутствует официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
2. Доступность питьевой воды;
3. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений;
4. Санитарное состояние помещений организации;
5. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении 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. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
5. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

По итогам расчета всех критериев для всех 4 организаций муниципальных казённых учреждений культуры был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 8.

Таблица 8. Рейтинг учреждений культуры Курского района

Организации	Баллы	Рейтинг
МКУК «Лубянский сельский Дом культуры»	70,68	1
МКУК «Амосовский сельский Дом культуры»	70,18	2
МКУК «Китаевский сельский Дом культуры»	68,58	3
МКУК «Танеевский клуб досуга»	34,6	4
Средняя по району	61,01	

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

Предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры

МКУК «Амосовский сельский Дом культуры» необходимо обеспечить:

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

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 пр.)
2. Наличие комфортной зоны отдыха;
3. Наличие и понятность навигации внутри организации.

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

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

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам

получать услуги наравне с другими» обеспечить:

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

МКУК «Китаевский сельский Дом культуры» необходимо обеспечить:

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

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 пр.)
2. Наличие и понятность навигации внутри организации;

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

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

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
4. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

МКУК «Лубянский сельский Дом культуры» необходимо обеспечить:

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

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 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:

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

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

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

МКУК «Танеевский клуб досуга» необходимо обеспечить:

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

1. Создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

2. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
3. Доступность питьевой воды;
4. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений;
5. Санитарное состояние помещений организации;
6. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении 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. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

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