

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 КАЗЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ МЕДВЕНСКОГО РАЙОНА В 2021Г**

Заказчик: МКУ «Управление культуры Медвенского района Курской области»

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 учреждения культуры	Адрес, сайт, тел.	Ф.И.О. руководителя	Количество респондентов
1	Муниципальное казённое учреждение «Гостомлянский сельский дом культуры»	307041 Курская область, Медвенский район, с.1-яГостомля, <b>официального сайта нет</b>	И.В.Ворсина 8-951-337-87-32	100
2	Муниципальное казенное культуры «Коммунарский сельский ДОМ культуры»	307043 Курская область, учреждение Медвенский район, с. Высокое <b>официального сайта нет</b>	Т .А.Долженкова 8-951-070-76-05	100
3	Муниципальное казённое учреждение культуры «Вышнедубовецкий сельский дом культуры»	307053 Курская область, Медвенский район, с.Вышний Дубовец <b>официального сайта нет</b>	О. Ф .Иванисенко 8-951-318- 79-39	100
4	Муниципальное казённое учреждение культуры «Высокоподворский центральный сельский дом культуры»	307035 Курская область, Медвенский район, хутор Высоконские Дворы <b>официального сайта нет</b>	З.А.Алтухова, 8-(4 71 46) 4-50-00	100
5	Муниципальное казённое учреждение культуры «Нижнереутчанский сельский дом культуры»	307047 Курская область, Медвенский район, с. Нижний Реутец, д. 79 <b>официального сайта нет</b>	Н.Н.Веревкина 8-(471 46) 4-75-68	100
6	Муниципальное казённое учреждение культуры «Медвенская детская библиотека »	307030 Курская область, Медвенский район, пгг.Медвенка ул.Советская, д.30 <b>официального сайта нет</b>	Л.А.Краснопивцева 8-920- 705-84-59	100
7	Муниципальное казённое учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Медвенского района имени писателя К.Д.Воробьева» Филиалы: -Амосовская сельская библиотека: -Вышнереутчанская сельская	307030 Курская область, Медвенский район, пгг.Медвенка ул.Советская, д.39 <a href="http://medvenka-bibl.ru/">http://medvenka-bibl.ru/</a>	Л.В.Конорева	100

библиотека; -Коммунарская сельская библиотека; -Спасская сельская библиотека; -Любицкая сельская библиотека; -Китаевская сельская библиотека; -2-я Рождественская сельская библиотека; -Лубянская сельская библиотека; -Любачанская сельская библиотека; -Гаховская сельская библиотека; -Липовская сельская библиотека; -Н-Реутчанская сельская библиотека; -Тарасовская сельская библиотека; -Гостомлянская сельская библиотека; -Высокоподворская сельская библиотека; -Панинская сельская библиотека; -Паникинская сельская библиотека. -Чермошнянская сельская библиотека; -Знаменская сельская библиотека; -В.Дубовецкая сельская библиотека.			
<b>Итого респондентов</b>			<b>700</b>

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  $\Phi^1$ ,  $\Phi^2$ ,  $\Phi^3$  и  $\Phi^4$  - результаты независимой оценки качества 1-го, 2-го, 3-го и 4-го филиала соответственно (РАСПОРЯЖЕНИЕ от 18 декабря 2020 г. N Р-1681 О МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЯХ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА 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, ееструктурных подразделений и филиалов
18. Сведения о видах предоставляемых услуг
19. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядоких установления
20. Перечень оказываемых платных услуг, цены(тарифы) на услуги
21. Копия утвержденного плана ФХД
22. Информация о материально-техническомобеспечении предоставления услуг организациейкультуры
23. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствиис 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 качестваоказания услуг организациями культуры
28. Предложения об улучшении качества их деятельности
29. План по улучшению качества работы организации

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

1. Информация о деятельности размещенная на информационных стендах в помещениях указанных учреждений МКУК «Гостомлянский СДК», МКУ «Коммунарский СДК», МКУК «Вышнедубовецкий СДК», МКУК «Высоконовдворский ЦСДК», МКУК «Нижнереутчанский СДК», МКУК «Медвенская детская библиотека», МКУК «Межпоселенческая библиотека Медвенского района имени писателя К.Д.Воробьева», с учетом филиалов полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. МКУК «Межпоселенческая библиотека Медвенского района имени писателя К.Д.Воробьева»- информация, размещенная на официальных сайтах, соответствует требованиям.

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

В таблице 2 представлены сведения по критерию 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 «Гостомлянский СДК»	50	<b>15</b>	0	<b>0</b>	48	<b>19,2</b>	<b>34,2</b>
МКУ «Коммунарский СДК»	50	<b>15</b>	0	<b>0</b>	49	<b>19,6</b>	<b>34,6</b>
МКУК «Вышнедубовецкий СДК»	50	<b>15</b>	0	<b>0</b>	50	<b>20</b>	<b>35</b>
МКУК «Высокоподворский ЦСДК»	50	<b>15</b>	0	<b>0</b>	44	<b>17,6</b>	<b>32,6</b>
МКУК «Нижнереутчанский СДК»	50	<b>15</b>	0	<b>0</b>	46	<b>18,4</b>	<b>33,4</b>
МКУК «Медвенская детская библиотека»	50	<b>15</b>	0	<b>0</b>	49	<b>19,6</b>	<b>34,6</b>
МКУК «Межпоселенческая библиотека Медвенского района имени писателя К.Д.Воробьева», с учетом филиалов	100	<b>30</b>	100	<b>30</b>	88	<b>35,2</b>	<b>95,2</b>

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
МКУК «Гостомлянский СДК»	100	<b>50</b>	98	<b>49</b>	<b>99</b>
МКУК «Коммунарский СДК»	100	<b>50</b>	95	<b>47,5</b>	<b>97,5</b>
МКУК «Вышнедубовецкий СДК»	100	<b>50</b>	90	<b>45</b>	<b>95</b>
МКУК «Высоконадворский ЦСДК»	100	<b>50</b>	100	<b>50</b>	<b>100</b>
МКУК «Нижнеревутчанский СДК»	60	<b>30</b>	96	<b>48</b>	<b>78</b>
МКУК «Медвенская детская библиотека»	80	<b>40</b>	89	<b>44,5</b>	<b>84,5</b>
МКУК «Межпоселенческая библиотека Медвенского района имени писателя Д. Воробьева», с учетом филиалов	100	<b>50,0</b>	100	<b>50</b>	<b>100,0</b>

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

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

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

Организации	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 40)	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов	3.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	Итого
МКУК «Гостомлянский СДК»	0	<b>0</b>	40	<b>16</b>	71	<b>21,3</b>	<b>37,3</b>
МКУК «Коммунарский СДК»	0	<b>0</b>	20	<b>8</b>	50	<b>15</b>	<b>23</b>
МКУК «Вышнедубовецкий СДК»	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	50	<b>15</b>	<b>15</b>
15 МКУК «Высоконадворский ЦСДК»	0	<b>0</b>	20	<b>8</b>	50	<b>15</b>	<b>23</b>

МКУК «Нижнереутчанский СДК»	20	<b>6</b>	20	<b>8</b>	50	<b>15</b>	<b>29</b>
МКУК «Медвенская детская библиотека»	20	<b>6</b>	20	<b>8</b>	50	<b>15</b>	<b>29</b>
МКУК «Межпоселенческая библиотека Медвенского района имени писателя К.Д.Воробьева», с учетом филиалов	20	<b>6</b>	20	<b>8</b>	50	<b>15</b>	<b>29</b>

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
МКУК «Гостомлянский СДК»	100	<b>40</b>	100	<b>40</b>	98	<b>19,6</b>	<b>99,6</b>
МКУК «Коммунарский СДК»	94	<b>37,6</b>	93	<b>37,2</b>	97	<b>19,4</b>	<b>94,2</b>
МКУК «Вышнедубовецкий СДК»	95	<b>38</b>	100	<b>40</b>	100	<b>20</b>	<b>98</b>
МКУК «Высококодворский ЦСДК»	100	<b>40</b>	100	<b>40</b>	100	<b>20</b>	<b>100</b>
МКУК «Нижнереутчанский СДК»	91	<b>36,4</b>	93	<b>37,2</b>	90	<b>18</b>	<b>91,6</b>
МКУК «Медвенская детская библиотека»	99	<b>39,6</b>	100	<b>40</b>	100	<b>20</b>	<b>99,6</b>

МКУК «Межпоселенческая библиотека Медвенского района имени писателя К.Д.Воробьева», с учетом филиалов	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
МКУК «Гостомлянский СДК»	97	29,1	100	20	98	49	98,1
МКУК «Коммунарский СДК»	96	28,8	94	18,8	96	48	95,6
МКУК «Вышнелубовецкий СДК»	100	30	100	20	100	50	100
МКУК «Высокоподворский ЦСДК»	100	30	100	20	100	50	100
МКУК «Нижнереутчанский СДК»	91	27,3	93	18,6	94	47	92,9
МКУК «Медвенская детская библиотека»	100	30	100	20	100	50	100
МКУК «Межпоселенческая библиотека Медвенского района имени писателя К.Д.Воробьева», с учетом филиалов	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"
МКУК «Гостомлянский СДК»	34,2	99	37,3	99,6	98,1
МКУК «Коммунарский СДК»	34,6	97,5	23	94,2	95,6
МКУК «Вышнедубовецкий СДК»	35	95	15	98	100
МКУК «Высококондворский ЦСДК»	32,6	100	23	100	100
МКУК «Нижнереутчанский СДК»	33,4	78	29	91,6	92,9
МКУК «Медвенская детская библиотека »	34,6	84,5	29	99,6	100
МКУК «Межпоселенческая библиотека Медвенского района имени писателя К.Д.Воробьева», с учетом филиалов	95,2	100	29	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 МКУК «Гостомлянский СДК» выявлены следующие недостатки:**

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

1. Официальный сайт организации;

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствует:

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 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. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

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

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Коммунарский СДК» выявлены следующие недостатки:**

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

1. Официальный сайт организации;

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие 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;

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Вышнעדубовецкий СДК» выявлены следующие недостатки:**

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

1. Официальный сайт организации;

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие 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 или на дому.

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

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

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

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

1. Официальный сайт организации;

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие 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. 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 услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Нижнереутчанский СДК» выявлены следующие недостатки:**

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

1. Официальный сайт организации;

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствует:

1. Наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр);

2. Санитарное состояние помещений организации;

3. 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. 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 организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

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

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

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Медвенская детская библиотека»**

### **Звьявлены следующие недостатки:**

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

1. Официальный сайт организации;

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствует:

1. Санитарное состояние помещений организации;

2. 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. 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;

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

### **В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК«Межпоселенческая библиотека Медвенского района имени писателя К.Д.Воробьева», с учетом филиалов 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 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. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

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

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

По итогам расчета всех критериев для всех 7 учреждений культуры был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 6.

Таблица 6. Рейтинг учреждений культуры Медвенского района

Организации	Баллы	Рейтинг
МКУК «Межпоселенческая библиотека Медвенского района имени писателя К.Д.Воробьева», с учетом филиалов	84,84	1
МКУК «Гостомлянский СДК»	73,64	2
МКУК «Высоконовдворский ЦСДК»	71,12	3
МКУК «Медвенская детская библиотека»	69,54	4
МКУК «Коммунарский СДК»	68,98	5
МКУК «Вышнелубовецкий СДК»	68,6	6
МКУК «Нижнереутчанский СДК»	64,98	7
<b>Средняя по району</b>	<b>71,67</b>	

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

## **Предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры**

### **МКУК «Гостомлянский СДК» необходимо обеспечить:**

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

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:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
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. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;

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

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

### **МКУК «Коммунарский СДК» необходимо обеспечить:**

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

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;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

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;

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.

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

#### **МКУК «Вышнедубовецкий СДК» необходимо обеспечить:**

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

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;
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» 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;

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

**МКУК «Высоконадворский ЦСДК» необходимо обеспечить:**

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

1. Официальный сайт организации;

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие 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. 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 услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

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

**МКУК «Нижнерутчанский СДК» необходимо обеспечить:**

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

1. Создать официальный сайт организации;

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
2. Санитарное состояние помещений организации;
3. Возможность бронирования 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. 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. 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. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

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

**МКУК «Медвенская детская библиотека» необходимо обеспечить:**

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

1. Создать официальный сайт организации;

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Санитарное состояние помещений организации;
2. 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. 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» 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;

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

**МКУК «Межпоселенческая библиотека Медвенского района имени писателя К.Д.Воробьева», с учетом филиалов 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 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. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

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

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

# Приложение

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

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \cdot I_{норм}} \right) \cdot 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 50_{инф}$	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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0_{дист} = 0_{дист}$ В наличии нет условия 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): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \cdot Y_{общ}} \right) \cdot 100, (1.3)$ $(95_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 100_{общ}) \times 100 = 48_{откр_{уд}}$	48 баллов
<b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 50_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 48_{откр_{уд}})$				<b>34,2баллов</b>
2.	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>			

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}$ , (2.1) $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$  В наличии и функционируют <u>пять условий</u> предоставления услуг.	100баллов
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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \cdot 100$ , (2.3)  $(98^{\text{комф}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	98баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 98^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>99 баллов</b>
3.	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ , (3.1)  $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$  В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов.	0баллов
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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ , (3.2)  $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 40^{\text{усл}}_{\text{дост}}$	40 баллов

	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		В наличии два условия 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): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \cdot 100, (3.3)$ $(10^{дост}/14_{инв}) \times 100 = 71^{дост}_{уд}$	71 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 40^{усл}_{дост} + 0,3 \times 71^{дост}_{уд})$				<b>37,3баллов</b>
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \cdot 100, (4.1)$ $(100^{конт}/100_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100баллов
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): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \cdot 100, (4.2)$ $(100^{услуг}/100_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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	20%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \cdot 100, (4.3)$ $(98^{вежл.дист}/100_{общ}) \times 100 = 98^{вежл.дист}_{уд}$	98баллов

	консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 98^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				<b>99,6 баллов</b>
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.1)$ $(97_{\text{реком}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 97_{\text{реком}}$	97 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.2)$ $(100^{\text{орг.усл}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	100баллов
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): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.3)$ $(98_{\text{уд}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}$	98 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 97_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 98_{\text{уд}})$				<b>98,1баллов</b>

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

$$S_n = \bar{a} K_n^m / 5, (6)$$

$$(34,2+99+37,3+99,6+98,1)/5=73,62_{\text{МКУК «Гостомлянский СДК»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие  
критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Коммунарский 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): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \cdot I_{норм}} \right) \cdot 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 50_{инф}$	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 способа 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): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \cdot Ч_{общ}} \right) \cdot 100, (1.3)$ $(98_{стенд} + 0_{сайт} / 2 * 100_{общ}) \times 100 =$ $49_{откр_{уд}}$	49 баллов
<b>Итого по критерию 1(К<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 50_{инф} + 0,3 \times 0_{дист} + 0,4 \times 49_{откр_{уд}})$				<b>34,6 баллов</b>
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 все комфортные условия предоставления услуг.	100баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \cdot 100, (2.3)$ $(95^{\text{комф}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 95^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	95баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 95^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>97,5 баллов</b>
3.	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.	0баллов
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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 20^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии	20 баллов

	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);		одноусловие 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): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \cdot 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				<b>23баллов</b>
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \cdot 100, (4.1)$ $(94^{перв.конт}/100_{общ}) \times 100 =$ $94^{перв.конт}_{уд}$	94 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): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \cdot 100, (4.2)$ $(93^{оказ.услуг}/100_{общ}) \times 100 =$ $93^{оказ.услуг}_{уд}$	93 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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \cdot 100, (4.3)$ $(97^{вежл.дист}/100_{общ}) \times 100 =$ $97^{вежл.дист}_{уд}$	97баллов

<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 94^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 93^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 97^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				<b>94,2 баллов</b>
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.1)$ $(96_{\text{реком}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 96_{\text{реком}}$	96 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.2)$ $(94^{\text{орг.усл}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 94^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	94 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): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.3)$ $(96_{\text{уд}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 96_{\text{уд}}$	96 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 96_{\text{реком}} + 0,2 \times 94^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 96_{\text{уд}})$				<b>95,6 баллов</b>

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

$$S_n = \mathring{a} K_n^m / 5, (6)$$

$$(34,6+97,5+23+94,2+95,6)/5= 62,07 \text{ МКУК «Коммунарский СДК»}$$

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

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

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 100_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$  В наличии все комфортные условия 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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \cdot 100, (2.3)$ $(90^{\text{комф}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 90^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	90баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 90^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>95 баллов</b>
3.	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$  В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов.	0баллов
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): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 0^{\text{усл}}_{\text{дост}}$  В наличии нет	0 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);		условия 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): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \cdot 100, (3.3)$ $(4^{дост}/8_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 0^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				<b>156 баллов</b>
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \cdot 100, (4.1)$ $(95^{перв.конт}/100_{общ}) \times 100 =$ $95^{перв.конт}_{уд}$	95 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \cdot 100, (4.2)$ $(100^{оказ.услуг}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \cdot 100, (4.3)$ $(100^{вежл.дист}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 95^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				<b>98 баллов</b>
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.1)$ $(100_{\text{реком}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.2)$ $(100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}/100_{\text{общ}}) \times 100 =$ $100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.3)$ $(100_{\text{уд}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				<b>100 баллов</b>

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

$$S_n = \mathring{a} K_n^m / 5, (6)$$

$$(35+95+15+98+100)/5=68,6 \text{ МКУК «Вышнедубовецкий СДК»}$$

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

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \cdot I_{норм}} \right) \cdot 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 50_{инф}$	50 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$ В наличии и нетдистанционных 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): $P_{откр\ уд} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \cdot Y_{общ}} \right) \cdot 100, (1.3)$ $(88_{стенд} + 0_{сайт} / 2 * 100_{общ}) \times 100 =$ $44_{откр\ уд}$	44 баллов
<b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 50_{инф} + 0,3 \times 0_{дист} + 0,4 \times 44_{откр\ уд})$				<b>32,6 баллов</b>
2.	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	100баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 120_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \cdot 100, (2.3)$ $(100^{\text{комф}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 100^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>100баллов</b>
3.	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.	0баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 20^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u> условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги	20 баллов

	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);		наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \cdot 100, (3.3)$ $(4^{дост}/8_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				<b>23 баллов</b>
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \cdot 100, (4.1)$ $(100^{перв.конт}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{перв.конт}_{уд}$	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): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \cdot 100, (4.2)$ $(100^{оказ.услуг}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{оказ.услуг}_{уд}$	100баллов
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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \cdot 100, (4.3)$ $(100^{вежл.дист}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				<b>100</b>
5.	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>			

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

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

$$S_n = \mathring{a} K_n^m / 5, (6)$$

$$(32,6+100+23+100+100)/5= 71,12_{\text{МКУК «Высоконовдворский ЦСДК»}}$$

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

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \cdot I_{норм}} \right) \cdot 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 0_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 50_{инф}$	50 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 0 = 0_{дист}$ В наличии и нетдистанционных 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): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \cdot Ч_{общ}} \right) \cdot 100, (1.3)$ $(91_{стенд} + 0_{сайт} / 2 * 100_{общ}) \times 100 = 46_{откр_{уд}}$	46 баллов
<b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 50_{инф} + 0,3 \times 0_{дист} + 0,4 \times 46_{откр_{уд}})$				<b>33,4 баллов</b>
2.	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>			

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 3_{\text{комф}} = 60_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>три</u> комфортных условий предоставления услуг.	60 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \cdot 100, (2.3)$ $(96^{\text{комф}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 96^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	96 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> (0,5 x 60 <sub>комф.усл</sub> + 0,5 x 96 <sup>комф</sup> <sub>уд</sub> )				<b>78баллов</b>
3.	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 20^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u> условие доступности услуг для инвалидов.	20 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 20^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u>	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);		условие 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): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \cdot 100, (3.3)$ $(4^{дост}/8_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				<b>29 баллов</b>
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \cdot 100, (4.1)$ $(91^{перв.конт}/100_{общ}) \times 100 =$ $91^{перв.конт}_{уд}$	91 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): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \cdot 100, (4.2)$ $(93^{оказ.услуг}/100_{общ}) \times 100 =$ $93^{оказ.услуг}_{уд}$	93баллов
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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \cdot 100, (4.3)$ $(90^{вежл.дист}/100_{общ}) \times 100 =$ $90^{вежл.дист}_{уд}$	90 баллов

<b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 91^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 93^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 90^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				<b>91,6</b>
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.1)$ $(91_{\text{реком}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 91_{\text{реком}}$	91баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.2)$ $(93^{\text{орг.усл}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 93^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	93баллов
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): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.3)$ $(94_{\text{уд}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 94_{\text{уд}}$	94баллов
<b>Итого по критерию 5 (К<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 91_{\text{реком}} + 0,2 \times 93^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 94_{\text{уд}})$				<b>92,9баллов</b>

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

$$S_n = \mathring{a} K_n^m / 5, (6)$$

$$(33,4+78+29+91,6+92,9)/5= 64,98 \text{МКУК «Нишнереутчанский СДК»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Медвенская детская библиотека»**

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

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 4_{\text{комф}} = 80_{\text{комф.усл}}$ 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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \cdot 100, (2.3)$ $(89^{\text{комф}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 89^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	89 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 80_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 89^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>84,56 баллов</b>
3.	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 20^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u> условие доступности услуг для инвалидов.	20 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 20^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u> условие	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): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \cdot 100, (3.3)$ $(2^{дост}/4_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				<b>29 баллов</b>
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \cdot 100, (4.1)$ $(99^{перв.конт}/100_{общ}) \times 100 =$ $99^{перв.конт}_{уд}$	99 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \cdot 100, (4.2)$ $(100^{оказ.услуг}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{оказ.услуг}_{уд}$	100баллов
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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \cdot 100, (4.3)$ $(100^{вежл.дист}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 99^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				<b>99,6</b>
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.1)$ $(100_{\text{реком}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left( \frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.2)$ $(100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{y_{\text{уд}}}{q_{\text{общ}}} \right) \cdot 100, (5.3)$ $(100_{\text{уд}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				<b>100баллов</b>

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

$$S_n = \frac{\sum K_n^m}{5}, (6)$$

$$(34,6+84,5+29+99,6+100)/5= 69,54 \text{ МКУК «Медвенская детская библиотека »}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие  
критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Межпоселенческая библиотека  
Медвенского района имени писателя К.Д.Воробьева», с учетом филиалов**

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры	
1	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \cdot I_{норм}} \right) \cdot 100, (1.1)$ $(10_{стенд} + 10_{сайт} / 2 \times 10_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	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 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): $P_{откр\ уд} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \cdot Y_{общ}} \right) \cdot 100, (1.3)$ $(90_{стенд} + 86_{сайт} / 2 * 100_{общ}) \times 100 = 88_{откр\ уд}$	88 баллов	
<b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 88_{откр\ уд})$				<b>95,2 баллов</b>	
2.	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>				

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \cdot 100, (2.3)$ $(100^{\text{комф}}/100_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 100^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>100баллов</b>
3.	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 20^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u> условие доступности услуг для инвалидов.	20 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \cdot C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 20^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u>	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);		условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \cdot 100, (3.3)$ $(2^{дост}/4_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				<b>29 баллов</b>
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \cdot 100, (4.1)$ $(100^{перв.конт}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{перв.конт}_{уд}$	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): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \cdot 100, (4.2)$ $(100^{оказ.услуг}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \cdot 100, (4.3)$ $(100^{вежл.дист}/100_{общ}) \times 100 =$ $100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

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

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

$$S_n = \mathring{a} K_n^m / 5, (6)$$

$(95,2+100+29+100+100)/5= 84,84$  МКУК«Межпоселенческая библиотека Медвенского района имени писателя К.Д.Воробьева», с учетом филиалов

## 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.