УТВЕРЖДАЮ

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.М. Окороков

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021г.

**ОТЧЕТ**

**о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления деятельности** **муниципальных казенных учреждение культуры Глушковского района Курской области в 2021году**

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

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

Курск, 2021

**Содержание**

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

**Введение**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации (юридическое лицо) 2021 год** | **Адрес** | **Сайт** | **Количество респондентов** |
|  | МРКУК «Глушковский РДК» | 307450 Курская область, Глушковский район, поселок Глушково, ул. М. Горького, д.11 | http://grdk.reg-kursk.ru | 200 |
|  | МРКУК «Глушковский центр досуга» | 307450 Курская область, Глушковский район, поселок Глушково, ул. Советская, д. 5 | http://glu-kinomir.kursk.muzkult.ru/ | 150 |
|  | МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино» | 307490 Курская область, Глушковский район, поселок городского типа Тёткино, ул. Ленина,112 | https://dk-tetkino.kulturu.ru/ | 151 |
|  | МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека», в том числе 17 филиалов:  1.Глушковская районная детская библиотека - филиал МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека»: 307450 Курская область, Глушковский район,  п. Глушково, ул. Садовая 66;  2.Званновская сельская Модельная библиотека-филиал № 3: 307470 Курская область, Глушковский район, с. Званное, ул. Центральная, д. 71А ;  3.Алексеевская сельская библиотека-филиал № 4: 307474, Курская область, Глушковский район, с. Алексеевка, ул. Октябрьская, 1;  4. Будкинская сельская библиотека-филиал № 5: 307471, Курская область, Глушковсий район, д. Лещиновка, ул. Школьная;  5.Коровяковская сельская библиотека-филиал № 6: 307473, Курская область, Глушковский район, с. Коровяковка, ул. Ленина, д. 44а;  6.Карыжская сельская библиотека-филиал № 7: 307472, Курская область, Глушковский район, с. Карыж, ул. Средняя, 50;  7.Кульбакинская сельская библиотека-филиал № 8: 307462, Курская область, Глушковский район, с. Кульбаки, 309 ;  8.Кобыльская сельская модельная библиотека-филиал № 9: 307455, Курская область, Глушковский район, с. Кобылки, ул. Средняя, д. 37;  9.Марковская сельская библиотека-филиал № 10: 307475, Курская область, Глушковский район, с. Марково, ул. Заводская, д. 16;  10.Попово-Лежачанская модельная сельская библиотека-филиал №11: 307491, Курская область, Глушковский район, с. Попов – Лежачи, пер. Колхозный, 99;  11.Сухиновская сельская библиотека-филиал № 12: 305465, Курская область, Глушковский район, с. Сухиновка, ул. Советская, д. 6;  12.Сергеевская сельская библиотека-филиал №13: 307461, Курская область, Глушковский район, с. Елезаветовка, 105;  13.Дроновская сельская библиотека-филиал №15: 307476, курская область, Глушковский район, с. Дроновка;  14.Веселовская сельская библиотека-филиал № 16: 307452, Курская область, Глушковский район, с. Веселое, ул. Октябрьская, д.16;  15.Ходяковская сельская библиотека-филиал № 18: 307465, Курская область, Глушковский район, д. Ходяковка;  16.Ржавская сельская библиотека-филиал № 19: 307456, Курская область, Глушковский район, с. Ржава, ул. Первомайская, д.16А;  17.Нижнемордокская центральная сельская библиотека-филиал № 20: 307456, Курская область, Глушковский район, с. Нижний Мордок, ул. Центральная, д. 52А. | 307450 Курская область, Глушковский район, п. Глушково, ул. М. Горького, 9 | http://www.glu-bib.ru/ | 100 |
|  | МКУК «Кульбакинский ЦСДК» | 307462 РФ, Курская область, Глушковский район, село Кульбаки, ул. Центральная, 309 | Официального сайта нет | 100 |
|  | МКУК «Дроновский ЦСДК» | 307475, Курская область, Глушковский район, с. Дроновка, д. 35 а | Официального сайта нет | 100 |
|  | МКУК «Будкинский СДК» | 307471. Курская область, Глушковский район, д. Лещиновка, улица Школьная, 21 А | Официального сайта нет | 100 |
|  | МКУК «Званновский СДК» | 307470. Курская область, Глушковский район, село Званное, улица Центральная, 71 А | Официального сайта нет | 100 |
|  | МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК» | 307491. Курская область, Глушковский район, с. Попово – Лежачи, пер. Колхозный 137 А | Официального сайта нет | 160 |
|  | МКУК «Нижнемордокский ЦСДК»  Ржавский сельский клуб – филиал МКУК «Нижнемордокский ЦСДК  с. Ржава, Первомайская 18  Кекинский сельский клуб - филиал МКУК «Нижнемордокский ЦСДК»  д. Кекино, ул. Новая 42 А,  Высокинский сельский клуб - филиал МКУК «Нижнемордокский ЦСДК»  с. Высокое д. 62 Б | 307456, Курская область, Глушковский район, село Нижний Мордок, Центральная, 52 А | Официального сайта нет | 150 |

Перечень нормативных правовых актов, используемых при оказании услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг:

Федеральный закон от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

[Основы](consultantplus://offline/ref=C0A33B0BC772B86070144E45D5B2F17AABFA0C2AF1F176C496DA68DEC7855D285AE027E6836E68C640FABB27094184219EFD7563A8C8TAH) законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=C0A33B0BC772B86070144E45D5B2F17AABFD052AF7FA76C496DA68DEC7855D2848E07FEA8A607D9213A0EC2A0BC4T9H) 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](consultantplus://offline/ref=C0A33B0BC772B86070144E45D5B2F17AAAF70C2EF2F176C496DA68DEC7855D2848E07FEA8A607D9213A0EC2A0BC4T9H) 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](consultantplus://offline/ref=C0A33B0BC772B86070144E45D5B2F17AA9F90C28FDF276C496DA68DEC7855D285AE027E68A69639311B5BA7B4D1D972195FD7761B489BC74C5T2H) 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](consultantplus://offline/ref=C0A33B0BC772B86070144E45D5B2F17AAAF70D28F3F476C496DA68DEC7855D285AE027E68A69639313B5BA7B4D1D972195FD7761B489BC74C5T2H) Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

[приказ](consultantplus://offline/ref=C0A33B0BC772B86070144E45D5B2F17AABFF042EFCFA76C496DA68DEC7855D2848E07FEA8A607D9213A0EC2A0BC4T9H) 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](consultantplus://offline/ref=C0A33B0BC772B86070144E45D5B2F17AABFE0D22F6F576C496DA68DEC7855D2848E07FEA8A607D9213A0EC2A0BC4T9H) 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 [приказ](consultantplus://offline/ref=BCE22B4C0E83EAED75C6569DBFEF04C3F2BE2BA0BC94BD4270187E82DDyEp4L)ом 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 [приказ](consultantplus://offline/ref=BCE22B4C0E83EAED75C6569DBFEF04C3F2BE2BA0BC94BD4270187E82DDyEp4L)ом 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](consultantplus://offline/ref=86FD0AC683A02DEBC845D1348E0539302EBFE13E1593066908BB7A36618B24E751D4661555DD1035E3C480AAE4E480C75265C513D4D2E6AAJ859G) 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](consultantplus://offline/ref=86FD0AC683A02DEBC845D1348E0539302EBFE13E1593066908BB7A36618B24E743D43E1955D80E34EDD1D6FBA2JB50G) 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: Р = (О + Ф1 + Ф2 + Ф3 + Ф4) / 5, где Ф1, Ф2, Ф3 и Ф4 - 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 [приказ](consultantplus://offline/ref=BCE22B4C0E83EAED75C6569DBFEF04C3F2BE2BA0BC94BD4270187E82DDyEp4L)ом 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](consultantplus://offline/ref=BCE22B4C0E83EAED75C6569DBFEF04C3F2B627A1BC9ABD4270187E82DDE4B5846642637653y9p9L) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- [приказ](consultantplus://offline/ref=BCE22B4C0E83EAED75C6569DBFEF04C3F1B92AA1B592BD4270187E82DDyEp4L) Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты) и информационных стендах в помещениях учреждений культуры, показал, что во всех организациях официальный сайт соответствует требованиям, а, следовательно, обеспечена открытость и доступность следующей информации в сети «Интернет»:

1. Полное наименование организации культуры

2. Сокращенное наименование организации

3. Почтовый адрес организации культуры

4. Схема размещения, схема проезда

5. Дата создания организации культуры

6. Сведения об учредителе (учредителях)

7. Учредительные документы

8. Копия устава

9. Свидетельство о государственной регистрации

10. Решение учредителя о создании учреждения

11. Решение о назначении руководителя

12. Положения о филиалах и представительствах

13. Структура организации культуры

14. Режим, график работы организации культуры

15. Контактные телефоны

16. Адрес электронной почты

17. Ф. И. О., должности руководящего состава, ее структурных подразделений и филиалов

18. Сведения о видах предоставляемых услуг

19. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления

20. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги

21. Копия утвержденного плана ФХД

22. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

23. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством (при наличии лицензий)

24. Информация о планируемых мероприятиях

25. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания

26. Отчет о результатах деятельности учреждения

27. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

28. Предложения об улучшении качества их деятельности

29. План по улучшению качества работы организации

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

**1.** Информация о деятельности размещенная на информационных стендах в помещениях указанных учреждений МРКУК «Глушковский РДК», МРКУК «Глушковский центр досуга», МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино», МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека», МКУК «Кульбакинский ЦСДК», МКУК «Дроновский ЦСДК», МКУК «Будкинский СДК»,МКУК «Званновский СДК» ,МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК», МКУК «Нижнемордокский ЦСДК», полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

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

МКУК «Кульбакинский ЦСДК», МКУК «Дроновский ЦСДК», МКУК «Будкинский СДК»,МКУК «Званновский СДК» ,МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК», МКУК «Нижнемордокский ЦСДК» - не имеют официальных сайтов

1. **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". | Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | 1.2.Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 1.2  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1.3.  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 40) | Итого |
| МРКУК «Глушковский РДК» | 100 | **30** | 90 | **27** | 98 | **39,2** | **96,2** |
| МРКУК «Глушковский центр досуга» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино» | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека» | 100 | **30** | 90 | **27** | 95 | **38** | **95** |
| МКУК «Кульбакинский ЦСДК» | 50 | **15** | 0 | **0** | 49 | **19,6** | **34,6** |
| МКУК «Дроновский ЦСДК» | 50 | **15** | 0 | **0** | 49 | **19,6** | **34,6** |
| МКУК «Будкинский СДК» | 50 | **15** | 0 | **0** | 48 | **19,2** | **34,2** |
| МКУК «Званновский СДК» | 50 | **15** | 0 | **0** | 49 | **19,6** | **34,6** |
| МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК» | 50 | **15** | 0 | **0** | 50 | **20** | **35** |
| МКУК «Нижнемордокский ЦСДК» | 50 | **15** | 0 | **0** | 49 | **19,6** | **34,6** |

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 2.1Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: | 2.1  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 50) | 2.3Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | 2.2  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 50) | Итого |
| МРКУК «Глушковский РДК» | 100 | **50** | 98 | **49** | **99** |
| МРКУК «Глушковский центр досуга» | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино» | 100 | **50** | 99 | **49,5** | **99,5** |
| МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека» | 80 | **40** | 90 | **45** | **85** |
| МКУК «Кульбакинский ЦСДК» | 80 | **40** | 95 | **47,5** | **87,5** |
| МКУК «Дроновский ЦСДК» | 100 | **50** | 95 | **47,5** | **97,5** |
| МКУК «Будкинский СДК» | 80 | **40** | 90 | **45** | **85** |
| МКУК «Званновский СДК» | 100 | **50** | 95 | **47,5** | **97,5** |
| МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК» | 100 | **50** | 79 | **39,5** | **89,5** |
| МКУК «Нижнемордокский ЦСДК» | 100 | **50** | 97 | **48,5** | **98,5** |

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 3.1  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | 3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.2  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 40) | 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов | 3.3  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | Итого |
| МРКУК «Глушковский РДК» | 60 | **18** | 40 | **16** | 50 | **15** | **49** |
| МРКУК «Глушковский центр досуга» | 40 | **12** | 20 | **8** | 50 | **15** | **35** |
| МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино» | 40 | **12** | 60 | **16** | 67 | **20,1** | **48,1** |
| МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека» | 0 | **0** | 20 | **16** | 50 | **15** | **31** |
| МКУК «Кульбакинский ЦСДК» | 20 | **6** | 0 | **0** | 40 | **12** | **18** |
| МКУК «Дроновский ЦСДК» | 20 | **6** | 20 | **8** | 33 | **9,9,** | **23,9** |
| МКУК «Будкинский СДК» | 20 | **6** | 0 | **0** | 40 | **12** | **18** |
| МКУК «Званновский СДК» | 20 | **6** | 20 | **8** | 33 | **9,9** | **23,9** |
| МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК» | 20 | **6** | 20 | **8** | 50 | **15** | **29** |
| МКУК «Нижнемордокский ЦСДК» | 40 | **12** | 20 | **8** | 50 | **15** | **35** |

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

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 4.1.Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации | 4.1 Значение показателя с учетом веса  (значение веса -40) | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 4.2 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 40) | 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 4.3 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 20) | Итого |
| МРКУК «Глушковский РДК» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| МРКУК «Глушковский центр досуга» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека» | 98 | **39,2** | 98 | **39,2** | 99 | **19,8** | **98,2** |
| МКУК «Кульбакинский ЦСДК» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| МКУК «Дроновский ЦСДК» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| МКУК «Будкинский СДК» |  |  |  |  |  |  |  |
| МКУК «Званновский СДК» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК» | 100 | **40** | 100 | **40** | 99 | **19,8** | **99,8** |
| МКУК «Нижнемордокский ЦСДК» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 5.1 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 5.2 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 20) | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 5.3 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 50) | Итого |
| МРКУК «Глушковский РДК» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МРКУК «Глушковский центр досуга» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека» | 99 | **29,7** | 99 | **19,8** | 98 | **49** | **98,5** |
| МКУК «Кульбакинский ЦСДК» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКУК «Дроновский ЦСДК» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКУК «Будкинский СДК» | 99 | **29,7** | 99 | **19,8** | 99 | **49** | **98,5** |
| МКУК «Званновский СДК» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК» | 100 | **30** | 98 | **19,6** | 100 | **50** | **99,6** |
| МКУК «Нижнемордокский ЦСДК» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации" | Критерий 2. "Комфортность условий предоставления услуг " | Критерий 3. "Доступность услуг для инвалидов" | Критерий 4  "Доброжелательность, вежливость, работников организации". | Критерий 5. "Удовлетворенность условиями оказания услуг" |
| МРКУК «Глушковский РДК» | 96,2 | 99 | 49 | 100 | 100 |
| МРКУК «Глушковский центр досуга» | 100 | 100 | 35 | 100 | 100 |
| МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино» | 99,6 | 99,5 | 48,1 | 100 | 100 |
| МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека» | 95 | 85 | 31 | 98,2 | 98,5 |
| МКУК «Кульбакинский ЦСДК» | 34,6 | 87,5 | 18 | 100 | 100 |
| МКУК «Дроновский ЦСДК» | 34,6 | 97,5 | 23,9 | 100 | 100 |
| МКУК «Будкинский СДК» | 34,2 | 85 | 18 | 98,2 | 98,5 |
| МКУК «Званновский СДК» | 34,6 | 97,5 | 23,9 | 100 | 100 |
| МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК» | 35 | 86,5 | 29 | 99,8, | 99,6 |
| МКУК «Нижнемордокский ЦСДК» | 34,6 | 98,5 | 35 | 100 | 100 |

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

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

По критерию «Открытость и досупность информации» отсутствует:

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

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

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

1. Наличие сменных кресел-колясок;

3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

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

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

4. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

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

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. Наличие сменных кресел-колясок;

3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

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

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

5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
3. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека», с учетом филиалов** **выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и досупность информации» отсутствует:

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

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

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

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

4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучени;

5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

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

По критерию «Открытость и досупность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие комфортной зоны отдыха;

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

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

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

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

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

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

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

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

По критерию «Открытость и досупность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

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

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

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

3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучени;

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

5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

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

По критерию «Открытость и досупность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений(чистота помещений,наличие мыла, туалетной бумагой)

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

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

4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучени;

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

6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

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

По критерию «Открытость и досупность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

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

3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучени;

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

5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

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

По критерию «Открытость и досупность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

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

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

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

3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучени;

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

5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

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

По критерию «Открытость и досупность информации» отсутствует:

1. Официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

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

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

2. Наличие сменных кресел-колясок;

3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

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

3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучени;

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

5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

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

По итогам расчета всех критериев для всех 10 учреждений культуры был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 6.

Таблица 6. Рейтинг учреждений культуры Глушковского района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организации | Баллы | Рейтинг |
| МРКУК «Глушковский РДК» | 88,84 | 1 |
| МРКУК «Глушковский центр досуга» | 87 | 2 |
| МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека» | 81,54 | 3 |
| МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино» | 79,82 | 4 |
| МКУК «Нижнемордокский ЦСДК» | 73,62 | 5 |
| МКУК «Дроновский ЦСДК» | 71,2 | 6 |
| МКУК «Званновский СДК» | 71,2 | 7 |
| МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК» | 70,58 | 8 |
| МКУК «Кульбакинский ЦСДК» | 68,02 | 9 |
| МКУК «Будкинский СДК» | 66,79 | 10 |
| **Средняя по району** | **75,86** | |

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

**Предложения**

**по совершенствованию деятельности учреждений культуры**

**МРКУК «Глушковский РДК»** **необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и досупность информации» обеспечить:

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

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

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

1. Наличие сменных кресел-колясок;

3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

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

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

4. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

**МРКУК «Глушковский центр досуга» необходимо обесчпечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. Наличие сменных кресел-колясок;

3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

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

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

5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

**МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино» необходимо обеспчеить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение;
3. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

По критерию «Открытость и досупность информации» обеспечить:

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

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

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

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

4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучени;

5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

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

По критерию «Открытость и досупность информации»:

1. Создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие комфортной зоны отдыха;

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

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

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

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

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

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

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

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

По критерию «Открытость и досупность информации»:

1. Создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

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

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

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

3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучени;

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

5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

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

По критерию «Открытость и досупность информации»:

1. Создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений(чистота помещений,наличие мыла, туалетной бумагой)

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

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

4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучени;

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

6. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

**МКУК «Званновский СДК» необходимо обеспчить:**

По критерию «Открытость и досупность информации»:

1. Создать официальный сайт организации.

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

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

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

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

5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

**МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК»** **необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и досупность информации»:

1. Создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспчеить:

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

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

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

3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучени;

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

5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

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

По критерию «Открытость и досупность информации»:

1. Создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

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

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

2. Наличие сменных кресел-колясок;

3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

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

3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучени;

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

5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме.

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

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

**Приложение**

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МРКУК «Глушковский РДК»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **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):    (10стенд+10сайт /2х10норм)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист (1.2)  30дист x 3дист = 90дист  В наличии есть и функционируют три дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг. | 90 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (197стенд+195сайт/2\*200общ) х 100= 98откруд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 90дист + 0,4 х 98откруд) | | | | **96,2 баллов** |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 5 комф= 120комф.усл  В наличии и функционируют пять 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):    (195комф/200 общ) ×100 = 98комфуд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл + 0,5 х 98комфуд) | | | | **99 баллов** |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):      20оргдост× 3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×2услдост = 40 услдост  В наличии два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/5инв) ×100 =50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост + 0,4 х 40 услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | **49 баллов** |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (200.конт/200общ) ×100 = 100перв.контуд | 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):    (200.услуг/200общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 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):    (200вежл.дист/200общ) ×100 =100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100оказ.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | **100 баллов** |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (200реком/200общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (200орг.усл/200общ) ×100 =100орг.услуд | 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):    (200уд /200общ) ×100 = 100 уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **100 баллов** |

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



(96,2+99+49+100+100)/5=88,84 МРКУК «Глушковский РДК»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МРКУК «Глушковский центр досуга»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению культуры** | **Значение показателя оценки качества учреждения культуры** |
| 1 | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (10стенд+10сайт /2х10норм)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист (1.2)  30дист x4= 120дист  В наличии 4 дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (150стенд+150сайт/ 2\*100общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100откруд) | | | | **100 баллов** |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6 комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть 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):    (150комф/150общ) ×100 = 100комфуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100 комф.усл + 0,5 х 100комфуд) | | | | **100 баллов** |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):      20оргдост×2оргдост = 40 оргдост  В наличии два условий доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×1услдост = 20 услдост  В наличии одно условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 20 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/5инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост + 0,4 х 20 услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | **35 баллов** |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (150перв.конт/150общ) ×100 = 100перв.контуд | 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):    (150оказ.услуг/150общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 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):    (150вежл.дист/150общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100оказ.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | **100**  **баллов** |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (150реком/150общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (150орг.усл/150общ) ×100 = 100орг.услуд | 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):    (150уд /150общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **100 баллов** |

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



(100+100+35+100+100)/5= 87 МРКУК «Глушковский центр досуга»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Дворец культуры поселка Тёткино»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению культуры** | **Значение показателя оценки качества учреждения культуры** | |
| 1 | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (10стенд+10сайт /2х10норм)х100= 100инф | 100 баллов | |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист (1.2)  30дист x4= 100дист  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):    (150стенд+149сайт/ 2\*151общ) х 100= 99откруд | 99 баллов | |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99откруд) | | | | **99,6**  **баллов** | |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6 комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть 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):    (149комф/151общ) ×100 = 99комфуд | 99 баллов | |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100 комф.усл + 0,5 х 99комфуд) | | | | **99,5баллов** | |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):      20оргдост×2оргдост = 40 оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов | |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×3услдост = 60 услдост  В наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов | |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/3инв) ×100 = 67достуд | 67 баллов | |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост + 0,4 х 60 услдост + 0,3 х 67достуд) | | | | **48,1 баллов** | |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (151перв.конт/151общ) ×100 = 100перв.контуд | 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):    (151оказ.услуг/151общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 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):    (151вежл.дист/151общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов | |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100оказ.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | **100**  **баллов** | |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (151реком/151общ) ×100 = 100реком | | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (151орг.усл/151общ) ×100 = 100орг.услуд | | 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):    (151уд /151общ) ×100 = 100уд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 98реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **99,4 баллов** |

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



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

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры** **МКУК «Глушковская межпоселенческая библиотека», с учетом филиалов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значимость 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):    (10стенд+10сайт /2х10норм)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист (1.2)  30дист x3= 90дист  В наличии три дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 90 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (96стенд+94сайт/ 2\*200общ) х 100= 95откруд | 95 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 90дист + 0,4 х 95откруд) | | | | **95**  **баллов** |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - 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):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 4 комф= 80комф.усл  В наличии и функционируют четыре 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):    (90комф/100общ) ×100 = 90комфуд | 90 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 80 комф.усл + 0,5 х 90комфуд) | | | | **85 баллов** |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):      20оргдост×0оргдост = 0 оргдост  В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×1услдост = 20 услдост  В наличии одно условиедоступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 20 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/4инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост + 0,4 х 40 услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | **31**  **баллов** |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (98перв.конт/100общ) ×100 = 98перв.контуд | 98 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (98оказ.услуг/100общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 98 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (99вежл.дист/100общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 98перв.контуд + 0,4 х 98оказ.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | **98,2**  **баллов** |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (99реком/100общ) ×100 = 99реком | 99 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (99орг.усл/100общ) ×100 =99орг.услуд | 99 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (98уд /100общ) ×100 =98уд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 99реком + 0,2 х 99орг.услуд + 0,5 х 98уд | | | | **98,5 баллов** |

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



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

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Кульбакинский ЦСДК»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению культуры** | **Значение показателя оценки качества учреждения культуры** |
| 1 | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (10стенд+0сайт /2х10норм)х100= 50инф | 50 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист (1.2)  30дист x0= 0дист  В наличии и нет дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 0 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (97стенд+0сайт/ 2\*100общ) х 100= 49откруд | 49 |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 50инф + 0,3 х 0дист + 0,4 х 49откруд) | | | | **34,6**  **баллов** |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 4 комф= 80комф.усл  В наличии и функционируют четыре 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):    (95комф/100общ) ×100 = 100комфуд | 95 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 80 комф.усл + 0,5 х 95комфуд) | | | | **87,5 баллов** |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):      20оргдост×1оргдост = 20 оргдост  В наличии одно условиедоступности услуг для инвалидов. | 20 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×0услдост = 0 услдост  В наличии нет условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 0 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/5инв) ×100 = 40достуд | 40 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост + 0,4 х 0 услдост + 0,3 х 40достуд) | | | | **18 баллов** |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (100перв.конт/100общ) ×100 = 100перв.контуд | 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):    (100оказ.услуг/100общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 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):    (100вежл.дист/100общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100оказ.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | **100 баллов** |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (100реком/100общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (100орг.усл/100общ) ×100 =100 орг.услуд | 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):    (100уд /100общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **100 баллов** |

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



(34,6 +87,5+18+100+100)/5= 68,02 МКУК «Кульбакинский ЦСДК»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением**

**культуры МКУК «Дроновский ЦСДК»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению культуры** | **Значение показателя оценки качества учреждения культуры** |
| 1 | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (10стенд+0сайт /2х10норм)х100= 50инф | 50 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист (1.2)  30дист x0= 90дист  В наличии нет дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 0 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (97стенд+0сайт/ 2\*100общ) х 100=49откруд | 49 |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 50инф + 0,3 х 0дист + 0,4 х 49откруд) | | | | **34,6**  **баллов** |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 5 комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют пять 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):    (95комф/106общ) ×100 = 95комфуд | 95 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100 комф.усл + 0,5 х 95комфуд) | | | | **97,5 баллов** |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):      20оргдост×1оргдост = 20 оргдост  В наличии одно условия доступности услуг для инвалидов. | 20 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×1услдост = 20 услдост  В наличии одно условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 20 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/3инв) ×100 = 33достуд | 33 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост + 0,4 х 20 услдост + 0,3 х 33достуд) | | | | **23,9 баллов** |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (100перв.конт/100общ) ×100 = 100перв.контуд | 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):    (100оказ.услуг/100общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 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):    (100вежл.дист/100общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100оказ.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | **100 баллов** |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (100реком/100общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (106орг.усл/106общ) ×100 =100 орг.услуд | 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):    (100уд /100общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **100 баллов** |

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



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

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением**

**культуры МКУК «Будкинский СДК»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению культуры** | **Значение показателя оценки качества учреждения культуры** |
| 1 | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (10стенд+0сайт /2х10норм)х100= 50инф | 50 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист (1.2)  30дист x0= 0дист  В наличии нет дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 0 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (96стенд+0сайт/ 2\*100общ) х 100= 48откруд | 48 |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 50инф + 0,3 х 0дист + 0,4 х 48откруд) | | | | **34,2**  **баллов** |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 4 комф= 80комф.усл  В наличии и функционируют четыре 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):    (90комф/100общ) ×100 = 90комфуд | 90 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 80 комф.усл + 0,5 х 90комфуд) | | | | **85 баллов** |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):      20оргдост×1оргдост = 20 оргдост  В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов. | 20 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×0услдост = 0 услдост  В наличии нет условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 0 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/5инв) ×100 = 40достуд | 40 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост + 0,4 х 0 услдост + 0,3 х 40достуд) | | | | **18 баллов** |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (98перв.конт/100общ) ×100 = 98перв.контуд | 98 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (98оказ.услуг/100общ) ×100 = 98оказ.услугуд | 98 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (99вежл.дист/100общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 98перв.контуд + 0,4 х 98оказ.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | **98,2 баллов** |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (99реком/100общ) ×100 = 99реком | 99 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (99орг.усл/100общ) ×100 =99 орг.услуд | 99 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (98уд /100общ) ×100 = 98уд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 99реком + 0,2 х 99орг.услуд + 0,5 х 98уд | | | | **98,5 баллов** |

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



(34,2 +85+18+98,2+98,5)/5 = 66,79 МКУК «Будкинский СДК»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением**

**культуры МКУК «Званновский СДК»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению культуры** | **Значение показателя оценки качества учреждения культуры** |
| 1 | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (10стенд+0сайт /2х10норм)х100= 50инф | 50 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист (1.2)  30дист x0= 0дист  В наличии нет дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 0 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (97стенд+0сайт/ 2\*100общ) х 100= 49откруд | 49 |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 50инф + 0,3 х 0дист + 0,4 х 49откруд) | | | | **34,6**  **баллов** |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6 комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть 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):    (95комф/100общ) ×100 = 95комфуд | 95 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100 комф.усл + 0,5 х 95комфуд) | | | | **97,5 баллов** |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):      20оргдост×1оргдост = 20 оргдост  В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов. | 20 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×1услдост = 20 услдост  В наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 20 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/3инв) ×100 = 33достуд | 33 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост + 0,4 х 20 услдост + 0,3 х 33достуд) | | | | **23,9 баллов** |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (100перв.конт/100общ) ×100 = 100перв.контуд | 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):    (100оказ.услуг/100общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 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):    (100вежл.дист/100общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 99оказ.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | **99,2 баллов** |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (100реком/100общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (100орг.усл/100общ) ×100 =100 орг.услуд | 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):    (100уд /100общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **100 баллов** |

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



(34,6 +97,5+23,9+100+100)/5 = 71,2 **МКУК «Званновский СДК»**

|  |
| --- |
|  |
| МКУК «Нижнемордокский ЦСДК» |

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением**

**культуры МКУК «Попово-Лежачанский ЦСДК»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению культуры** | **Значение показателя оценки качества учреждения культуры** |
| 1 | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (10стенд+0сайт /2х10норм)х100= 50инф | 50 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист (1.2)  30дист x0= 0дист  В наличии нет дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 0 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (160стенд+0сайт/ 2\*160общ) х 100= 50откруд | 50 |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 50инф + 0,3 х 0дист + 0,4 х 50откруд) | | | | **35**  **баллов** |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 5 комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют пять 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):    (126комф/160общ) ×100 = 79комфуд | 79 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100 комф.усл + 0,5 х 79комфуд) | | | | **89,5 баллов** |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):      20оргдост×1оргдост = 20 оргдост  В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов. | 20 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×1услдост = 20 услдост  В наличии одно условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 20 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост + 0,4 х 20 услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | **29 баллов** |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (160перв.конт/160общ) ×100 = 100перв.контуд | 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):    (160.услуг/160общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 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):    (159вежл.дист/160общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100оказ.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | **99,8 баллов** |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (160реком/100общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (157орг.усл/160общ) ×100 =98 орг.услуд | 98 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (160уд /160общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 98орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **99,6 баллов** |

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



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

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением**

**культуры МКУК «Нижнемордокский ЦСДК»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** (приказ Минкультуры России №599) | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению культуры** | **Значение показателя оценки качества учреждения культуры** |
| 1 | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (10стенд+0сайт /2х10норм)х100= 50инф | 50 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист (1.2)  30дист x0= 0дист  В наличии нет дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 0 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (147стенд+0сайт/ 2\*150общ) х 100= 49откруд | 49 |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 50инф + 0,3 х 0дист + 0,4 х 49откруд) | | | | **34,6**  **баллов** |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 5 комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют пять 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):    (145комф/150общ) ×100 = 97комфуд | 97 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100 комф.усл + 0,5 х 97комфуд) | | | | **98,5 баллов** |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):      20оргдост×2оргдост = 40 оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×1услдост = 20 услдост  В наличии одно условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 20 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост + 0,4 х 20 услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | **35 баллов** |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (150перв.конт/150общ) ×100 = 100перв.контуд | 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):    (150оказ.услуг/150общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 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):    (150вежл.дист/150общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100оказ.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | **100 баллов** |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (150реком/150общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (150орг.усл/150общ) ×100 =100 орг.услуд | 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):    (150уд /150общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **100 баллов** |

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



(34,6 +98,5+35+100+100)/5 = 73,62 МКУК «Нижнемордокский ЦСДК»

**Сведения об организации - операторе**

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

305000, г. Курск, ул. Радищева, 35

Тел. 70-82-46, факс 70-56-87

ИНН 4632005963 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000006

К/сч 30101810145250000411

Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва

БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063

ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000

ОКФС – 53

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

Члены экспертной группы:

Муха И.В. – декан факультета Дополнительного образования МЭБИК.

Левшина Л.С. - заместитель декана факультета дополнительного образования МЭБИК.

Олейникова Д.Г. – эксперт, ст. преподаватель, кафедры экономики МЭБИК.