УТВЕРЖДАЮ

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   Г.П. Окорокова

 «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2020г.

**ОТЧЕТ**

**о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными казенными учреждениями культуры**

**в 2020 году**

Заказчик:   Отдел культуры и молодежной политики Админстрации Пристенского района Курской области

Исполнитель: Частное образовательное учреждение

высшего образования «Курский институт

менеджмента, экономики и бизнеса»

Курск, 2020

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Введение | 3 |
| 1. | Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и информационных стендах в помещениях учреждений культуры | 7 |
| 2. | Основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг | 17 |
| 3. | Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры и предложения по совершенствованию их деятельности | 19 |
|  | Приложение | 21 |

**Введение**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения культуры** | **Адрес, сайт , тел.** | **Ф.И.О. руководителя** |
| 1. **1.** | Муниципальное казенное учреждение культуры «Пристенский районный Дом культуры» Пристенского района Курской области | 306200, Курская область, Пристенский район, пос. Пристень, ул. Советская, д.53, rdk-pristen.muzkult.ru 8 (47134) 2-19-02 | Директор Лашин Дмитрий Анатольевич |
| 1. **2.** | Муниципальное казенное учреждение культуры «Сазановский Центральный сельский Дом культуры» Пристенского района Курской области | 306226, Курская область, Пристенский район, с. Сазановка, ул. Школьная, д.22, 8(47134)3-34-36 | Директор  Реутова Наталья Ивановна |
| 1. **3.** | Муниципальное Казенное Учреждение Культуры  «Верхнеольшанский Дом культуры»  Пристенского района Курской области | 306214, Курская область, Пристенский район, с. Верхняя Ольшанка, ул. Озерова, д.17,8(47134)3-15-19 | Директор  Слюнина Елена Александровна |
| 1. **4.** | Муниципальное казенное учреждение культуры «Луговской Центральный сельский Дом культуры» Пристенского района Курской области | 306200, Курская область, Пристенский район, х. Луг, ул. Школьная, д.1, 89513220526 | Директор  Шелухина Галина  Анатольевна |
| 1. **5.** | Муниципальное казенное учреждение культуры «Пселецкий Центральный сельский Дом культуры»» Пристенского района Курской области | 306217, Курская область, Пристенский район,с. Пселец, ул. Центральная, 95 89513289419 | Директор Рыжих Елена Ивановна |
| 1. **6.** | «Пристенская детская библиотека»-обособленное подразделение МКУК «Межпоселенческая библиотека»Пристенского района Курской области | 306200, Курская область, Пристенский район, пос. Пристень, ул. Советская, д.37, bibliopristen.muzkult.ru 8 (47134) 2-10-91 | Директор Сафонова Тамара Сергеевна |
| 1. **7.** | Обособленное структурное подразделение Черновецкая сельская библиотека МКУК «Пристенская межпоселенческая библиотека» |  | Директор Сафонова Тамара Сергеевна |
| 1. **8.** | Обособленное структурное подразделение Вихровская сельская библиотека МКУК «Пристенская межпоселенческая библиотека» |  | Директор Сафонова Тамара Сергеевна |
| 1. **9.** | Обособленное структурное подразделение Верхнеольшанская сельская библиотека МКУК «Пристенская межпоселенческая библиотека» |  | Директор Сафонова Тамара Сергеевна |
| **10.** | Обособленное структурное подразделение Бобрышевская сельская библиотека МКУК «Пристенская межпоселенческая библиотека» |  | Директор Сафонова Тамара Сергеевна |
| **11.** | Обособленное структурное подразделение Котовская сельская библиотека МКУК «Пристенская межпоселенческая библиотека» |  | Директор Сафонова Тамара Сергеевна |
| **12.** | Обособленное структурное подразделение Пристенская сельская библиотека МКУК «Пристенская межпоселенческая библиотека» |  | Директор Сафонова Тамара Сергеевна |

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»;

[приказ](consultantplus://offline/ref=BCE22B4C0E83EAED75C6569DBFEF04C3F2BE2BA0BC94BD4270187E82DDyEp4L) Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599  «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года №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»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года №675н«Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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».

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».

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.

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.

Сведения о количестве опрошенных получателей услуг представлены в таблице 1.

Таблица 1. Сведения о количестве опрошенных получателей услуг

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование учреждения культуры | Количество человек |
| МКУК «Пристенский РДК» | 93 |
| МКУК «Сазановский ЦСДК» | 58 |
| МКУК  «Верхнеольшанский ДК» | 62 |
| МКУК «Луговской ЦСДК» | 63 |
| МКУК «Пселецкий ЦСДК» | 56 |
| «Пристенская детская библиотека»-обособленное подразделение МКУК «Межпоселенческая библиотека»Пристенского района Курской области | 73 |
| Обособленное структурное подразделение Черновецкая сельская библиотека МКУК «Пристенская межпоселенческая библиотека» | 43 |
| Обособленное структурное подразделение Вихровская сельская библиотека МКУК «Пристенская межпоселенческая библиотека» | 56 |
| Обособленное структурное подразделение Верхнеольшанская сельская библиотека МКУК «Пристенская межпоселенческая библиотека» | 38 |
| Обособленное структурное подразделение Бобрышевская сельская библиотека МКУК «Пристенская межпоселенческая библиотека» | 51 |
| Обособленное структурное подразделение Котовская сельская библиотека МКУК «Пристенская межпоселенческая библиотека» | 69 |
| Обособленное структурное подразделение Пристенская сельская библиотека МКУК «Пристенская межпоселенческая библиотека» | 31 |
| Итого | 693 |

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 только в МКУК «Пристенский РДК»  и «Пристенская детская библиотека» обеспечена открытость и доступность следующей информации в сети «Интернет»:

1. Общая информация об учреждении культуры:

полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

дата создания учреждения культуры, сведения об учредителе;

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя учреждения культуры);

структура учреждения культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры.

2. Информация о деятельности учреждения культуры:

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги, перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением культуры;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

3. Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя учреждения культуры;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения культуры;

результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры, а также предложения об улучшении качества его деятельности;

план по улучшению качества работы учреждения.

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

1. Информация о деятельности МКУК «Пристенский РДК», МКУК «Сазановский ЦСДК», МКУК  «Верхнеольшанский ДК», МКУК «Луговской ЦСДК» ,МКУК «Пселецкий ЦСДК», «Пристенская детская библиотека», размещенная на информационных стендах в помещениях указанных учреждений, полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Информация о деятельности МКУК «Пристенский РДК» и «Пристенская детская библиотека», размещенная на официальных сайтах указанного учреждения, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

МКУК «Сазановский ЦСДК», МКУК  «Верхнеольшанский ДК», МКУК «Луговской ЦСДК»,МКУК «Пселецкий ЦСДК» - не имеют официальных сайтов.

Сайт Межпоселеческой библиотеки  является общим для всех структурных подразделений.

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". | 1.1  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | 1.2.Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 1.2  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1.3.  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 40) | Итого |
| МКУК «Пристенский РДК» | 100 | 30 | 90 | 27 | 84 | 33,8 | 90,8 |
| МКУК «Сазановский ЦСДК» | 50 | 15 | 0 | 0 | 41 | 17 | 32 |
| МКУК  «Верхнеольшанский ДК» | 50 | 15 | 0 | 0 | 39 | 15,6 | 30,6 |
| МКУК «Луговской ЦСДК» | 50 | 15 | 0 | 0 | 39 | 15,6 | 30,6 |
| МКУК «Пселецкий ЦСДК» |  |  |  |  |  |  |  |
| «Пристенская детская библиотека» | 50 | 15 | 0 | 0 | 39 | 15,6 | 30,6 |
| ОСП «Черновецкая сельская библиотека» | 100 | 30 | 90 | 27 | 92 | 36,8 | 93,8 |
| ОСП «Вихровская сельская библиотека» | 100 | 30 | 90 | 27 | 93 | 36,8 | 93,8 |
| ОСП «Верхнеольшанская сельская библиотека» | 100 | 30 | 90 | 27 | 88 | 35,2 | 92,2 |
| ОСП «Бобрышевская сельская библиотека» | 100 | 30 | 90 | 27 | 86 | 34,4 | 91,4 |
| ОСП «Котовская сельская библиотека» | 100 | 30 | 90 | 27 | 92 | 36,8 | 93,8 |
| ОСП «Пристенская сельская библиотека» | 100 | 30 | 90 | 27 | 89 | 35,6 | 92,6 |

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 осмотром общеобразовательных учреждений.

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 | 2.3  Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 50) | Итого |
| МКУК «Пристенский РДК» | 60 | 30 | 74 | 37 | 67 |
| МКУК «Сазановский ЦСДК» | 100 | 50 | 60 | 30,2 | 80,2 |
| МКУК  «Верхнеольшанский ДК» | 100 | 50 | 53 | 26,5 | 76,5 |
| МКУК «Луговской ЦСДК» | 80 | 40 | 59 | 29,5 | 69,5 |
| МКУК «Пселецкий ЦСДК» | 100 | 50 | 61 | 30,5 | 80,5 |
| «Пристенская детская библиотека» | 100 | 50 | 56 | 28 | 78 |
| ОСП «Черновецкая сельская библиотека» | 80 | 40 | 91 | 45,5 | 85,5 |
| ОСП «Вихровская сельская библиотека» | 60 | 30 | 88 | 44 | 74 |
| ОСП «Верхнеольшанская сельская библиотека» | 60 | 30 | 92 | 46 | 76 |
| ОСП «Бобрышевская сельская библиотека» | 80 | 40 | 78 | 39 | 79 |
| ОСП «Котовская сельская библиотека» | 80 | 40 | 94 | 47 | 87 |
| ОСП «Пристенская сельская библиотека» | 60 | 30 | 90 | 45 | 75 |

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 |
| МКУК «Пристенский РДК» | 40 | 12 | 20 | 8 | 80 | 24 | 44 |
| МКУК «Сазановский ЦСДК» | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 15 | 15 |
| МКУК  «Верхнеольшанский ДК» | 20 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| МКУК «Луговской ЦСДК» | 20 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| МКУК «Пселецкий ЦСДК» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| «Пристенская детская библиотека» | 20 | 6 | 20 | 8 | 0 | 0 | 14 |
| ОСП «Черновецкая сельская библиотека» | 20 | 6 | 40 | 16 | 0 | 0 | 22 |
| ОСП «Вихровская сельская библиотека» | 20 | 6 | 40 | 16 | 0 | 0 | 22 |
| ОСП «Верхнеольшанская сельская библиотека» | 20 | 6 | 40 | 16 | 33 | 9,9 | 31,9 |
| ОСП «Бобрышевская сельская библиотека» | 20 | 6 | 40 | 16 | 0 | 0 | 22 |
| ОСП «Котовская сельская библиотека» | 20 | 6 | 40 | 16 | 0 | 0 | 22 |
| ОСП «Пристенская сельская библиотека» | 20 | 6 | 40 | 16 | 0 | 0 | 22 |

По четвертому критерию **«**Доброжелательность, вежливость работников организации»данные представлены в таблице 5, рисунок 4.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 4.1.Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации | 4.1 Значение показателя с учетом веса  (значение веса -40) | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 4.2 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 40) | 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 4.3 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 20) | Итого |
| МКУК «Пристенский РДК» | 100 | 40 | 100 | 40 | 100 | 20 | 100 |
| МКУК «Сазановский ЦСДК» | 100 | 40 | 100 | 40 | 85 | 17 | 97 |
| МКУК  «Верхнеольшанский ДК» | 100 | 40 | 100 | 40 | 87 | 17,4 | 97,4 |
| МКУК «Луговской ЦСДК» | 100 | 40 | 100 | 40 | 87 | 17,4 | 97,4 |
| МКУК «Пселецкий ЦСДК» | 100 | 40 | 100 | 40 | 73 | 14,6 | 94,6 |
| «Пристенская детская библиотека» | 100 | 40 | 100 | 40 | 92 | 18,4 | 98,4 |
| ОСП «Черновецкая сельская библиотека» | 100 | 40 | 100 | 40 | 100 | 20 | 100 |
| ОСП «Вихровская сельская библиотека» | 100 | 40 | 100 | 40 | 100 | 20 | 100 |
| ОСП «Верхнеольшанская сельская библиотека» | 100 | 40 | 100 | 40 | 100 | 20 | 100 |
| ОСП «Бобрышевская сельская библиотека» | 100 | 40 | 100 | 40 | 80 | 16 | 96 |
| ОСП «Котовская сельская библиотека» | 100 | 40 | 100 | 40 | 100 | 20 | 100 |
| ОСП «Пристенская сельская библиотека» | 100 | 40 | 100 | 40 | 100 | 20 | 100 |

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 5.1 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 5.2 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 20) | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 5.3 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 50) | Итого |
| МКУК «Пристенский РДК» | 100 | 30 | 87 | 17,4 | 91 | 45,7 | 93 |
| МКУК «Сазановский ЦСДК» | 76 | 22 | 88 | 17,6 | 91 | 45,5 | 85,9 |
| МКУК  «Верхнеольшанский ДК» | 77 | 23,1 | 87 | 17,4 | 90 | 45 | 85,5 |
| МКУК «Луговской ЦСДК» | 81 | 24,3 | 91 | 18,2 | 86 | 43 | 85,5 |
| МКУК «Пселецкий ЦСДК» | 79 | 23,7 | 88 | 17,6 | 91 | 45,6 | 86,8 |
| «Пристенская детская библиотека» | 81 | 24,3 | 95 | 19 | 89 | 44,5 | 87,8 |
| ОСП «Черновецкая сельская библиотека» | 98 | 29,4 | 98 | 19,6 | 98 | 49 | 98 |
| ОСП «Вихровская сельская библиотека» | 93 | 28,8 | 96 | 19,2 | 95 | 47,5 | 95,5 |
| ОСП «Верхнеольшанская сельская библиотека» | 95 | 28,5 | 95 | 19 | 100 | 50 | 97,5 |
| ОСП «Бобрышевская сельская библиотека» | 80 | 24 | 96 | 19,2 | 88 | 44 | 87,2 |
| ОСП «Котовская сельская библиотека» | 97 | 29,1 | 100 | 20 | 100 | 50 | 99,1 |
| ОСП «Пристенская сельская библиотека» | 94 | 28,2 | 97 | 19,4 | 100 | 50 | 97,6 |

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации" | Критерий 2. "Комфортность условий предоставления услуг " | Критерий 3. "Доступность услуг для инвалидов" | Критерий 4  "Доброжелательность, вежливость, работников организации". | Критерий 5. "Удовлетворенность условиями оказания услуг" |
| МКУК «Пристенский РДК» | 91 | 67 | 44 | 100 | 93 |
| МКУК «Сазановский ЦСДК» | 32 | 80,2 | 15 | 97 | 85,9 |
| МКУК  «Верхнеольшанский ДК» | 30,6 | 76,5 | 6 | 97,4 | 85,5 |
| МКУК «Луговской ЦСДК» | 30,6 | 69,5 | 6 | 97,4 | 85,5 |
| МКУК «Пселецкий ЦСДК» | 30,6 | 80,5 | 0 | 94,6 | 86,8 |
| «Пристенская детская библиотека» | 90,2 | 78 | 14 | 98,4 | 87,8 |
| ОСП «Черновецкая сельская библиотека» | 93,8 | 85,5 | 22 | 100 | 98 |
| ОСП «Вихровская сельская библиотека» | 93,8 | 74 | 22 | 100 | 95,5 |
| ОСП «Верхнеольшанская сельская библиотека» | 92,2 | 76 | 31,9 | 100 | 97,5 |
| ОСП «Бобрышевская сельская библиотека» | 91,4 | 79 | 22 | 96 | 87,2 |
| ОСП «Котовская сельская библиотека» | 93,8 | 87 | 22 | 100 | 99,1 |
| ОСП «Пристенская сельская библиотека» | 92,6 | 75 | 22 | 100 | 97,6 |

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

1. **1.        В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Пристенский РДК» выявлены следующие недостатки:**

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствует:

1. Наличие комфортной зоны отдыха;
2. Доступность питьевой воды;
3. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

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;
2. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

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 услуги в дистанционном режиме или на дому

1. **2.             В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услугМКУК «Сазановский ЦСДК» вывалены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Отсутствует официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие комфортной зоны отдыха;
2. Наличие и понятность навигации внутри организации;
3. Доступность питьевой воды;
4. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений;
5. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

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

1.         Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами

2.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3.         Наличие адаптированных лифтов, поручней  расширенных дверных проемов;

4.         Наличие сменных кресел-колясок;

5.         Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

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

4.         Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

5.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

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

1. **3.             В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услугМКУК  «Верхнеольшанский ДК» вывалены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Отсутствует официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

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

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

1.         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;

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

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

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

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

4.         Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

5.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

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

**4.В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Луговской ЦСДК» учреждением культуры выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1.Отсутствует официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

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

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

1.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3.         Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

4.         Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

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

4.         Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

5.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

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

**5. В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждением культурыМКУК «Пселецкий ЦСДК» выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1.         Отсутствует официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

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

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

1.         Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами

2.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3.         Наличие адаптированных лифтов, поручней  расширенных дверных проемов;

4.         Наличие сменных кресел-колясок;

5.         Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

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

4.         Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

5.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

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

1. **6.             В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услугучреждением Пристенская детская библиотека культуры вывалены следующие недостатки:**

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствует:

1. Доступность питьевой воды;

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

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

4.         Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

5.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

**7.В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждением культуры ОСП «Черновецкая сельская библиотека»выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений.

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

1.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2.         Наличие адаптированных лифтов, поручней  расширенных дверных проемов;

3.         Наличие сменных кресел-колясок;

4.         Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

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

4.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

**8.В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждением культурыОСП «Вихровская сельская библиотека» выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и понятность навигации внутри организации
3. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений.

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

1.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2.         Наличие адаптированных лифтов, поручней  расширенных дверных проемов;

3.         Наличие сменных кресел-колясок;

4.         Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

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

4.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

**9. В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждением культурыОСП «Верхнеольшанская сельская библиотека»  выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие  и понятность навигации внутри организации;
2. Доступность питьевой воды;
3. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды и пр.)

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

1.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2.         Наличие адаптированных лифтов, поручней  расширенных дверных проемов;

3.         Наличие сменных кресел-колясок;

4.         Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

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

4.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

**10. В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждением культурыОСП «Бобрышевская сельская библиотека»выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие  и понятность навигации внутри организации;
2. Доступность питьевой воды

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

1.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2.         Наличие адаптированных лифтов, поручней  расширенных дверных проемов;

3.         Наличие сменных кресел-колясок;

4.         Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

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

4.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

**11. В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждением культурыОСП «Котовская сельская библиотека» выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещенй;
2. Доступность питьевой воды

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

1.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2.         Наличие адаптированных лифтов, поручней  расширенных дверных проемов;

3.         Наличие сменных кресел-колясок;

4.         Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

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

4.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

**12. В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг учреждением культурыОСП «Пристенская сельская библиотека» выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

1. Наличие  и понятность навигации внутри организации;
2. Доступность питьевой воды;
3. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений.

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

1.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2.         Наличие адаптированных лифтов, поручней  расширенных дверных проемов;

3.         Наличие сменных кресел-колясок;

4.         Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

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

4.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

**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 6 организаций муниципальных казённыхучреждений культуры был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 8.

Таблица 8. Рейтинг учреждений культуры Пристенского района Курского района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организации | Баллы | Рейтинг |
| ОСП «Котовская сельская библиотека» | 80,38 | 1 |
| ОСП «Черновецкая сельская библиотека» | 79,86 | 2 |
| ОСП «Верхнеольшанская сельская библиотека» | 79,52 | 3 |
| МКУК «Пристенский РДК» | 79 | 4 |
| ОСП «Пристенская сельская библиотека» | 77,4 | 5 |
| ОСП «Вихровская сельская библиотека» | 77,06 | 6 |
| ОСП «Бобрышевская сельская библиотека» | 75,12 | 7 |
| «Пристенская детская библиотека» | 73,68 | 8 |
| МКУК «Сазановский ЦСДК» | 62,04 | 9 |
| МКУК  «Верхнеольшанский ДК» | 59,2 | 10 |
| МКУК «Пселецкий ЦСДК» | 58,5 | 11 |
| МКУК «Луговской ЦСДК» | 57,6 | 12 |
| Средняя по району | **71,61** | |

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

**Предложения**

**по совершенствованию деятельности учреждений культуры**

**1.МКУК «Пристенский РДК» необходимо обеспечить:**

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»:

1. Наличие комфортной зоны отдыха;
2. Доступность питьевой воды;
3. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

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;
2. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

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 услуги в дистанционном режиме или на дому

**2.МКУК «Сазановский ЦСДК» необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие комфортной зоны отдыха;
   1. Наличие и понятность навигации внутри организации;
   2. Доступность питьевой воды;
   3. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений;
   4. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

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

1.         Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами

2.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3.         Наличие адаптированных лифтов, поручней  расширенных дверных проемов;

4.         Наличие сменных кресел-колясок;

5.         Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

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

4.         Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

5.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

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

**3.МКУК  «Верхнеольшанский ДК»  необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

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

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

1.         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;

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

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

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

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

4.         Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

5.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

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

**4.МКУК «Луговской ЦСДК» необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» создать  официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

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

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

1.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3.         Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

4.         Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

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

4.         Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

5.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

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

**5. МКУК «Пселецкий ЦСДК» необходимо обеспечить:**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

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

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

1.         Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами

2.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3.         Наличие адаптированных лифтов, поручней  расширенных дверных проемов;

4.         Наличие сменных кресел-колясок;

5.         Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

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

4.         Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

5.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

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

**6. Пристенская детская библиотека обеспечить:**

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Доступность питьевой воды;

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

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

4.         Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

5.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

**7. ОСП «Черновецкая сельская библиотека»обеспечить:**

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

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений.

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.         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

**8. ОСП «Вихровская сельская библиотека» необходимо обеспечить:**

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

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Доступность питьевой воды;
2. Наличие и понятность навигации внутри организации
3. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений.

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

1.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2.         Наличие адаптированных лифтов, поручней  расширенных дверных проемов;

3.         Наличие сменных кресел-колясок;

4.         Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

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

4.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

**9. ОСП «Верхнеольшанская сельская библиотека»  необходимо обеспечить:**

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

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие  и понятность навигации внутри организации;
2. Доступность питьевой воды;
3. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды и пр.)

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

1.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2.         Наличие адаптированных лифтов, поручней  расширенных дверных проемов;

3.         Наличие сменных кресел-колясок;

4.         Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

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

4.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

**10. ОСП «Бобрышевская сельская библиотека»необходимо обеспечить:**

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

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие  и понятность навигации внутри организации;
2. Доступность питьевой воды.

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.         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

**11. ОСП «Котовская сельская библиотека» необходимо обеспечить:**

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

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещении;
2. Доступность питьевой воды

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

1.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2.         Наличие адаптированных лифтов, поручней  расширенных дверных проемов;

3.         Наличие сменных кресел-колясок;

4.         Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

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

4.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

**12. ОСП «Пристенская сельская библиотека» необходимо обеспечить:**

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

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

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

1. Наличие  и понятность навигации внутри организации;
2. Доступность питьевой воды;
3. Наличие и доступность санитарно – гигиенических помещений.

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

1.         Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2.         Наличие адаптированных лифтов, поручней  расширенных дверных проемов;

3.         Наличие сменных кресел-колясок;

4.         Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

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

4.         Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение

**Приложение**

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Пристенский 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= 90\*дист  В наличии и функционируют три дистанционных способов 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):    (75стенд+82сайт/2\*93общ) х 100= 84откруд | 84 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):**  (0,3 х 100инф +0,3 х 90дист +0,4 х 84,4откруд) | | | | **91**  **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 3комф= 60комф.усл  В наличии и функционируют три предоставления услуг. | 60баллов |
| 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):    (69комф/93общ) ×100 = 74комфуд | 74 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):**  (0,5 х 60комф.усл+0,5 х 74,2комфуд) | | | | **67 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= 40оргдост    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);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 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):    (4дост/5инв) ×100 = 80достуд | 80 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):**  (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 20услдост + 0,3 х 80достуд) | | | | **44баллов** |
| 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):    (93перв.конт/93общ) ×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):    (93оказ.услуг/93общ) ×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):    (93вежл.дист/93бщ) ×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):    (93реком/93общ) ×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):    (81орг.усл/93общ) ×100 =87орг.услуд | 87 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):     (85уд /93общ) ×100 = 91уд | 91 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):**  (0,3 х 100реком + 0,2 х 87,1орг.услуд + 0,5 х 91уд | | | | **93 баллов** |

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

 (91+67+44+100+93)/5= 79МКУК «Пристенский РДК»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**

**МКУК «Сазановский 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 x 0дист= 0\*дист  В наличии и функционируют 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):    (48стенд+0 сайт/116общ) х 100= 41откруд | 41 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):**  (0,3 х 50инф +0,3 х 0дист +0,4 х 41откруд) | | | | **32**  **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 5комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют пятькомфортных условий предоставления услуг. | 100баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3):    (35комф/58общ) ×100 = 60комфуд | 60 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):**  (0,5 х 100комф.усл+0,5 х 60комфуд) | | | | **80 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= 0оргдост    В наличии ни одного условия доступности услуг для инвалидов. | 0баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - 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×0услдост= 0\*услдост  В наличии ни одного условия 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):    (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):**  (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 0услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | 15**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):    (58перв.конт/58общ) ×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):    (58оказ.услуг/58общ) ×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):    (49вежл.дист/58общ) ×100 = 85вежл.дистуд | 85 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):**  (0,4 х 100перв.контуд+ 0,4 х 100оказ.услугуд+ 0,2 х  85вежл.дистуд) | | | | **97**  **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):    (44реком/58общ) ×100 = 75,7реком | 76 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (51орг.усл/58общ) ×100 = 87,9орг.услуд | 88 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):     (53уд /58общ) ×100 = 91,4уд | 91баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):**  (0,3 х 76реком + 0,2 х 88орг.услуд + 0,5 х 91уд | | | | **86 баллов** |

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

 (32 + 80,2+15+97+85,9)/5= 62,02 МКУК «Сазановский ЦСДК»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**

**МКУК  «Верхнеольшанский ДК»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 x 0дист= 0\*дист  В наличии и функционируют 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):    (48стенд+0 сайт/124общ) х 100= 38,7откруд | 39 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):**  (0,3 х 50инф +0,3 х 0дист +0,4 х 39откруд) | | | | | **30,6**  **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 5комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют пять комфортных условий предоставления услуг. | 100баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры | | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | | по формуле (2.3):    (33комф/62общ) ×100 = 53комфуд | 53 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):**  (0,5 х 100комф.усл+0,5 х 53комфуд) | | | | | **76,5 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= 20оргдост    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);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 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):    (0дост/1инв) ×100 = 0достуд    Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета. | 0 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):**  (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 0услдост + 0,3 х 0достуд) | | | | | **6 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):    (62перв.конт/62общ) ×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):    (62оказ.услуг/62общ) ×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):    (54вежл.дист/62общ) ×100 = 87,1вежл.дистуд | 87 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):**  (0,4 х 100перв.контуд+ 0,4 х 100оказ.услугуд+ 0,2 х  87вежл.дистуд) | | | | | **97,4 баллов** |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | | по формуле (5.1):    (48реком/62общ) ×100 = 77реком | 77баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | | по формуле (5.2):    (54орг.усл/62общ) ×100 = 87орг.услуд | 87 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):     (56уд /620бщ) ×100 = 90уд | 90 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):**  (0,3 х 77,4реком + 0,2 х 87,1орг.услуд + 0,5 х 90,3уд | | | | | **85 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |

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

 (30 +77 +6+97+85)/5= 59,2 МКУК  «Верхнеольшанский ДК»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**

**МКУК «Луговской 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 x 0дист= 0\*дист  В наличии и функционируют 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):    (49стенд+0 сайт/126общ) х 100= 39откруд | 39 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):**  (0,3 х 50инф +0,3 х 0дист +0,4 х 39откруд) | | | | | **30,6**  **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 4комф= 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):    (37комф/63общ) ×100 = 59комфуд | 59   баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):**  (0,5 х 80комф.усл+0,5 х 59комфуд) | | | | | **69,5 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= 20оргдост    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);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):      20услдост×0услдост=0услдост  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):    (0дост/3нв) ×100 = 0достуд | 0 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):**  (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 0услдост + 0,3 х 0достуд) | | | | | **6 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):    (63перв.конт/63общ) ×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):    (63оказ.услуг/63общ) ×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):      (55вежл.дист/63общ) ×100 = 87вежл.дистуд | 87 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):**  (0,4 х 100перв.контуд+ 0,4 х 100оказ.услугуд+ 0,2 х  87вежл.дистуд) | | | | | **97,4**  **баллов** |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 30% | по формуле (5.1):    (51реком/63общ) ×100 = 81реком | 81 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 20% | по формуле (5.2):    (57орг.усл/63общ) ×100 =91орг.услуд | 91  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):     (54уд /63общ) ×100 = 86уд | 86   баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):**  (0,3 х 81реком + 0,2 х 91орг.услуд + 0,5 х 86уд | | | | | **85,5 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |

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

 (30,6+69,5+6+97,4+85,5)/5= 57,8МКУК «Луговской ЦСДК»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**

**МКУК «Пселецкий 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 x 0дист= 0\*дист  В наличии и функционируют 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):    (44стенд+0 сайт/112общ) х 100= 39откруд | 39 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):**  (0,3 х 50инф +0,3 х 0дист +0,4 х 39откруд) | | | | **30,6**  **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 5комф= 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):    (34комф/56общ) ×100 = 61комфуд | 61   баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):**  (0,5 х100 комф.усл+0,5 х 61комфуд) | | | | **80,5 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×0оргдост= 0оргдост    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);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):      20услдост×0услдост= 0услдост  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):    (0дост/0нв) ×100 = 0достуд | 0 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):**  (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 0услдост + 0,3 х 0достуд) | | | | **0баллов** |
| 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):    (56перв.конт/56общ) ×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):    (56оказ.услуг/56общ) ×100 = 100оказ.услугуд    Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета. | 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):    (41вежл.дист/56бщ) ×100 = 73вежл.дистуд | 73   баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):**  (0,4 х 100перв.контуд+ 0,4 х 100оказ.услугуд+ 0,2 х  73вежл.дистуд) | | | | **94,6 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):    (44реком/56общ) ×100 = 79реком | 79   баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (49орг.усл/56общ) ×100 =88орг.услуд | 88  баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):     (51уд /56общ) ×100 = 91уд | 91  баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):**  (0,3 х 79реком + 0,2 х 88орг.услуд + 0,5 х 91уд | | | | **86,8**  **баллов** |

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

 (30,6 +80,5 +0+94,6+86,8)/5= 58,5МКУК «Пселецкий ЦСДК»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**

**«Пристенская детская библиотека»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества**(приказ Минкультуры России №599) | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению культуры** | **Значение показателя оценки качества учреждения культуры** |
| 1 | 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 | 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):    (57стенд+64сайт/146общ) х 100=83откруд | 83 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):**  (0,3 х 100инф +0,3 х 90дист +0,4 х 83откруд) | | | | **90,2баллов** |
| 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 5комф= 100\*комф.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):    (41комф/73общ) ×100 = 56комфуд | 56 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):**  (0,5 х 100комф.усл+0,5 х 56комфуд) | | | | **78 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= 20оргдост    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);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 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):    (0дост/5инв) ×100 = 0достуд    Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета. | 0 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):**  (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 20услдост + 0,3 х 0достуд) | | | | **14 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):    (73перв.конт/73общ) ×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):    (73оказ.услуг/73общ) ×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):    (67вежл.дист/73общ) ×100 = 92вежл.дистуд | 92 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):**  (0,4 х 100перв.контуд+ 0,4 х 100оказ.услугуд+ 0,2 х  92вежл.дистуд) | | | | **98 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):    (59реком/73общ) ×100 = 81реком | 81  баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (69орг.усл/73общ) ×100 = 95орг.услуд | 95   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):     (65уд /73общ) ×100 = 89 уд | 89 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):**  (0,3 х 81реком + 0,2 х 95орг.услуд + 0,5 х 89уд | | | | **87,8 баллов** |

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

 (90,2+78+14+98,4+87,8)/5=73,68Пристенская детская библиотека

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**

**ОСП «Черновецкая сельская библиотека»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 | 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):    (41стенд+38сайт/2\*43общ) х 100=92откруд | 92 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):**  (0,3 х 100инф +0,3 х 90дист +0,4 х 92откруд) | | | | **93,8баллов** |
| 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 4комф= 80\*комф.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):    (39комф/43общ) ×100 = 91комфуд | 91баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):**  (0,5 х 80комф.усл+0,5 х 91комфуд) | | | | **95,5 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= 20оргдост    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);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):      20услдост×2услдост= 40\*услдост  В наличии два  условиедоступности, 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):    (0дост/3инв) ×100 = 0достуд    Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета. | 0 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):**  (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х 0достуд) | | | | **22 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):    (43перв.конт/43общ) ×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):    (43оказ.услуг/43общ) ×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):    (43вежл.дист/43общ) ×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):    (42реком/43общ) ×100 = 98реком | 98  баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (42орг.усл/43общ) ×100 = 98орг.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):     (42уд /43общ) ×100 = 98уд | 98   баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):**  (0,3 х 98реком + 0,2 х 98орг.услуд + 0,5 х 98уд | | | | **100 баллов** |

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

 (93,8+95,5+22+100+100)/5=79,86ОСП «Черновецкая сельская библиотека»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**

**ОСП «Вихровская сельская библиотека»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 | 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):    (51стенд+53сайт/2\*56общ) х 100=93откруд | 93 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):**  (0,3 х 100инф +0,3 х 90дист +0,4 х 92откруд) | | | | **93,8 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 3комф= 60\*комф.усл  В наличии и функционируют три комфортных условий предоставления услуг. | 60 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3):    (49комф/56общ) ×100 = 88комфуд | 88баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):**  (0,5 х 60комф.усл+0,5 х 88комфуд) | | | | **74 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= 20оргдост    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);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):      20услдост×2услдост= 40\*услдост  В наличии два  условие 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):    (0дост/2инв) ×100 = 0достуд    Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета. | 0 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):**  (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х 0достуд) | | | | **22 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):    (56перв.конт/56общ) ×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):    (56оказ.услуг/56общ) ×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):    (56вежл.дист/56общ) ×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):    (52реком/56общ) ×100 = 93реком | 93  баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (54орг.усл/56общ) ×100 = 96орг.услуд | 96   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):     (53уд /56общ) ×100 = 95уд | 95   баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):**  (0,3 х 93реком + 0,2 х 96орг.услуд + 0,5 х 95уд | | | | **95,5 баллов** |

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

 (93,8+95,5+22+100+100)/5=77,06ОСП «Вихровская сельская библиотека»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**

**ОСП «Верхнеольшанская сельская библиотека»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 | 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):    (34стенд+33сайт/2\*38общ) х 100=88откруд | 88 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):**  (0,3 х 100инф +0,3 х 90дист +0,4 х 88откруд) | | | | **92,2баллов** |
| 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 3комф= 60\*комф.усл  В наличии и функционируют три комфортных условий предоставления услуг. | 60 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3):    (35комф/38общ) ×100 = 92комфуд | 92баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):**  (0,5 х 60комф.усл+0,5 х 92комфуд) | | | | **76 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= 20оргдост    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);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):      20услдост×2услдост= 40\*услдост  В наличии два  условие 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):    (1дост/3инв) ×100 = 33достуд    Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета. | 33 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):**  (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х 33достуд) | | | | **31,9 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):    (38перв.конт/38общ) ×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):    (38оказ.услуг/38общ) ×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):    (38вежл.дист/38общ) ×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):    (36реком/38общ) ×100 = 95реком | 95  баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (36орг.усл/38общ) ×100 = 95орг.услуд | 95   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):     (38уд /38общ) ×100 = 100уд | 100   баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):**  (0,3 х 95реком + 0,2 х 95орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **97,5 баллов** |

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

 (92,2+76+31,9+100+97,5)/5=79,52ОСП «Верхнеольшанская сельская библиотека»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**

**ОСП «Бобрышевская сельская библиотека»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 | 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):    (42стенд+46сайт/2\*51общ) х 100=86откруд | 86 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):**  (0,3 х 100инф +0,3 х 90дист +0,4 х 86откруд) | | | | **91,4баллов** |
| 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 4комф= 80\*комф.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):    (40комф/51общ) ×100 = 91комфуд | 78баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):**  (0,5 х 80комф.усл+0,5 х 78комфуд) | | | | **79 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= 20оргдост    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);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):      20услдост×2услдост= 40\*услдост  В наличии два  условие 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):    (0дост/3инв) ×100 = 0достуд    Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета. | 0 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):**  (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х 0достуд) | | | | **22 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):    (51перв.конт/51общ) ×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):    (51оказ.услуг/51общ) ×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):    (47вежл.дист/51общ) ×100 = 80вежл.дистуд | 80баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):**  (0,4 х 100перв.контуд+ 0,4 х 100оказ.услугуд+ 0,2 х  80вежл.дистуд) | | | | **96 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):    (41реком/51общ) ×100 = 80реком | 80  баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (49орг.усл/51общ) ×100 = 96орг.услуд | 96   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):     (45уд /51общ) ×100 = 88уд | 88   баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):**  (0,3 х 80реком + 0,2 х 96орг.услуд + 0,5 х 88уд | | | | **87,2 баллов** |

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

 (91,4+79+22+96+87,2)/5=75,12ОСП «Бобрышевская сельская библиотека»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**

**ОСП «Котовская сельская библиотека»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 | 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):    (63стенд+64сайт/2\*69общ) х 100=92откруд | 92 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):**  (0,3 х 100инф +0,3 х 90дист +0,4 х 92откруд) | | | | **93,8 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 4комф= 80\*комф.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):    (65комф/69общ) ×100 = 94комфуд | 94баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):**  (0,5 х 80комф.усл+0,5 х 94комфуд) | | | | **87 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= 20оргдост    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);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):      20услдост×2услдост= 40\*услдост  В наличии два  условие 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):    (0дост/3инв) ×100 = 0достуд    Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета. | 0 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):**  (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х 0достуд) | | | | **22 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):    (69перв.конт/69общ) ×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):    (69оказ.услуг/69общ) ×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):    (69вежл.дист/69общ) ×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):    (67реком/69общ) ×100 = 97реком | 97  баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (69орг.усл/69общ) ×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):     (69уд /69общ) ×100 = 100уд | 100   баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):**  (0,3 х 97реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **100 баллов** |

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

(93,8+87+22+100+99,1)/5=80,38ОСП «Котовская сельская библиотека»

**Расчет показателей, характеризующих общие**

**критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры**

**ОСП «Пристенская сельская библиотека»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 | 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):    (26стенд+29сайт/2\*31общ) х 100=89откруд | 89 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):**  (0,3 х 100инф +0,3 х 90дист +0,4 х 89откруд) | | | | **92,6баллов** |
| 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 3комф= 60\*комф.усл  В наличии и функционируют три комфортных условий предоставления услуг. | 60 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3):    (28комф/31общ) ×100 = 90комфуд | 90баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):**  (0,5 х 60комф.усл+0,5 х 90комфуд) | | | | **75 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= 20оргдост    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);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):      20услдост×2услдост= 40\*услдост  В наличии два  условие 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):    (0дост/3инв) ×100 = 0достуд    Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета. | 0 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):**  (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х 0достуд) | | | | **22 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):    (31перв.конт/31общ) ×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):    (31оказ.услуг/31общ) ×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):    (31вежл.дист/31общ) ×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):    (29реком/31общ) ×100 = 94реком | 94  баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (30орг.усл/31общ) ×100 = 97орг.услуд | 97   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):     (31уд /31общ) ×100 = 100уд | 100   баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):**  (0,3 х 94реком + 0,2 х 97орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **100 баллов** |

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

 (92,6+75+22+100+97,6)/5=77,44ОСП «Пристенская сельская библиотека»

**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