

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

_____ Г.П. Огорокова

«20» апреля 2020г.

ОТЧЕТ
о выполненных работах по сбору и обобщению информации
о качестве условий оказания услуг муниципальными
казенными учреждениями культуры
в 2020 году

Заказчик: отдел по вопросам культуры, молодежи, физической культуры и спорта Администрации Горшечного района Курской области, МКУК «Горшеченская сельская библиотека» Горшечного района Курской области, МКУК «Никольский СДК» Горшечного района Курской области, МКУК «Ключевский СДК» Горшечного района Курской области

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

Содержание

Введение	3
1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры и информационных стендах в помещениях учреждений культуры	7
2. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (в баллах)	11
3. Основные недостатки в работе учреждений культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	17
4. 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 муниципальными казенными учреждениями культуры, проводился в период с _____ по _____ 2020 года в рамках технического задания, являющегося неотъемлемой частью договора от _____,

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

1. МКУК «Горшеченская сельская библиотека» Горшечного района Курской области
2. МКУК «Никольский СДК» Горшечного района Курской области
3. МКУК «Ключевский СДК» Горшечного района Курской области

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 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 приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 (далее – приказ Минкультуры России №599).

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

- а) официальные сайты учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных учреждений;
- б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных

учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг учреждениями культуры, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

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

В рамках технического задания были выполнены следующие работы (оказаны услуги):

- проведен анализ размещенной информации на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационном стенде в помещении указанных учреждений;

- изучены условия оказания услуг учреждениями культуры, в том числе: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- изучено мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры путем анкетирования;

- произведен расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

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 «Горшеченская сельская библиотека»	300
МКУК «Никольский СДК»	140
МКУК «Ключевский СДК»	120
Итого	560

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

культуры.

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

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

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

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

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

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты) и информационных стендах в помещениях учреждений культуры, показал, что в МКУК «Горшеченская сельская библиотека», МКУК «Никольский СДК», МКУК «Ключевский СДК» не обеспечена открытость и доступность следующей информации в сети «Интернет» по следующим критериям:

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 публикуется по решению учредителя учреждения культуры;

информация, которая размещается и публикуется 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 «Горшеченская сельская библиотека», МКУК «Никольский СДК», МКУК «Ключевский СДК», размещенная на информационных стендах в помещениях указанных учреждений, полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. МКУК «Горшеченская сельская библиотека», МКУК «Никольский СДК», МКУК «Ключевский СДК»- не имеют официальных сайтов.

1. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов

МКУК «Горшеченская сельская библиотека» Горшечного района Курской области

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
	Информация по итогам анкетирования	
Общее количество опрошенных получателей услуг	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
300чел	300 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения - 100%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
	Информация по итогам анкетирования	
Общее количество опрошенных получателей услуг	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
300чел.	0чел.	200 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - 0%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
	Информация по итогам анкетирования	
Общее количество опрошенных получателей услуг	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
300 чел.	300 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%		
4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)		
	Информация по итогам анкетирования	

Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов	Количество, удовлетворенных получателей услуг- инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
40 чел.	15 чел.	25чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 37,5%		
5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
300чел.	300 чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – 100%		
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
300чел.	300 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – 100%		
7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
300чел.	300чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100%		
8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
300чел.	300 чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100%		

9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее))		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
300 чел.	300 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 100%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
300 чел.	300 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100%		

МКУК «Никольский СДК» Горшечного района Курской области

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
	Информация по итогам анкетирования	
Общее количество опрошенных получателей услуг	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
140 чел	140 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения - 100%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
	Информация по итогам анкетирования	
Общее количество опрошенных получателей услуг	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
140 чел.	0чел.	140 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - 0%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
	Информация по итогам анкетирования	
Общее количество опрошенных получателей услуг	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
140чел.	140 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%		
4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)		
	Информация по итогам анкетирования	
Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов	Количество, удовлетворенных получателей услуг- инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
25чел.	5чел.	20чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 20%		
5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
140чел.	140 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – 100%		
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
140чел.	140 чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – 100%		
7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
140чел.	140чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100%		
8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
140чел.	140 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100%		
9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее)		
	Информация по итогам анкетирования	

Общее количество опрошенных получателей услуг	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
140чел.	140 чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 100%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
140 чел.	140 чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100%		

МКУК «Ключевский СДК» Горшечного района Курской области

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
120	120 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения – 100%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
120 чел.	0чел.	120чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - 0%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
120чел.	120 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%		
4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)		
	Информация по итогам анкетирования	

Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов	Количество, удовлетворенных получателей услуг- инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
15чел.	5чел.	10чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 33,3%		
5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
120чел.	120чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – 100%		
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
120чел.	120 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – 100%		
7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
120чел.	120чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100%		
8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
120чел.	120 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100%		

9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее))		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
120 чел.	120 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 100%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
120 чел.	120 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100%		

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

В таблице 2 представлены сведения по критерию по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Таблица 2. Сводная таблица по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Организации	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями и услуг	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"	Итого
МКУК «Горшеченская сельская библиотека»	15	0	20	35
МКУК «Никольский СДК»	15	0	20	35
МКУК «Ключевский СДК»	15	0	20	35

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

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

Организации	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Итого
МКУК «Горшеченская сельская библиотека»	40	50	90
МКУК «Никольский СДК»	40	50	90
МКУК «Ключевский СДК»	40	50	90

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	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов	Итого
МКУК «Горшеченская сельская библиотека»	12	16	11	39
МКУК «Никольский СДК»	12	0	6	18
МКУК «Ключевский СДК»	12	0	10	22

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

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

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

Организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого
МКУК «Горшеченская сельская библиотека»	40	40	20	100
МКУК «Никольский СДК»	40	40	20	100
МКУК «Ключевский СДК»	40	40	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	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Итого
МКУК «Горшеченская сельская библиотека»	30	20	50	100
МКУК «Никольский СДК»	30	20	50	100

МКУК «Ключевский СДК»	30	20	50	100
-----------------------	----	----	----	-----

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

Организации	Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации"	Критерий 2. "Комфортность условий предоставления услуг"	Критерий 3. "Доступность услуг для инвалидов"	Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость, работников организации".	Критерий 5. "Удовлетворенность условиями оказания услуг"
МКУК «Горшеченская сельская библиотека»	35	90	39	100	100
МКУК «Никольский СДК»	35	90	18	100	100
МКУК «Ключевский СДК»	35	90	22	100	100

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

1. В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Горшеченская сельская библиотека» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Отсутствует официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

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

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

2. В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Никольский СДК» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Отсутствует официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

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

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. 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. В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Ключевский СДК» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Отсутствует официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» отсутствуют:

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

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. 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. 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 3 организаций муниципальных казенных учреждений культуры Горшеченского района был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 8.

Таблица 8. Рейтинг муниципальных казенных учреждений культуры Горшеченского района

Организации	Баллы	Рейтинг
МКУК «Горшеченская сельская библиотека»	72,8	1
МКУК «Ключевский СДК»	69,4	2
МКУК «Никольский СДК»	68,6	3
Средний балл	70,3	

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении (Приложение А, Б, В)

Предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры

1. МКУК «Горшеченская сельская библиотека» необходимо обеспечить:

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

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

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

инвалидов по зрению;

4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

2. МКУК «Никольский СДК» необходимо обеспечить:

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

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

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. 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 «Ключевский СДК» необходимо обеспечить:

По критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Создать официальный сайт организации.

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» обеспечить:

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

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
2. 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

Приложение

Приложение А

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Горшеченская сельская библиотека»

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значи- мость пока- зателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{\text{стенд}} + 0_{\text{сайт}} / 2 \times 10_{\text{норм}}) \times 100 =$ $50_{\text{инф}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.1 отчета.	50 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 0_{\text{дист}} = 0_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>нет</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	0 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	40%	по формуле (1.3):	50 баллов

	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)		$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(300_{стенд} + 0_{сайт} / 600_{общ}) \times 100 = 50_{уд}^{откр}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 50 _{инф} + 0,3 x 0 _{дист} + 0,4 x 50 _{уд} ^{откр})				35 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 4_{комф} = 80_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> комфортных условий предоставления услуг.	80 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(200^{комф} / 200_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{комф}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 80 _{комф.усл} + 0,5 x 100 _{уд} ^{комф})				90 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;	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20_{дост}^{орг} \times 2_{дост}^{орг} = 40_{дост}^{орг}$	40 баллов

	- 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		В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.	
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): $П_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}_{\text{дост}}} \times 1^{\text{усл}_{\text{дост}}} = 40 * \text{усл}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(15^{\text{дост}} / 40_{\text{инв}}) \times 100 = 37,5^{\text{дост}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	37,5 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 40^{\text{орг}_{\text{дост}}} + 0,4 \times 40^{\text{усл}_{\text{дост}}} + 0,3 \times 37,5^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				39 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	40%	по формуле (4.1):	100 баллов

	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)		$П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(200^{перв.конт}/200_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
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): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(200^{оказ.услуг}/200_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$ 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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(200^{вежл.дист}/200_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $П_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(200_{реком}/200_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(200^{орг.усл}/200_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(200_{уд} / 200_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{реком} + 0,2 \times 100_{орг.усл.уд} + 0,5 \times 100_{уд})$				100 баллов

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

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

$$(35 + 90 + 39 + 100 + 100) / 5 = 72,8 \text{ МКУК «Горшеченская сельская библиотека»}$$

Приложение Б

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

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значи- мость пока- зателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{\text{стенд}} + 0_{\text{сайт}} / 2 \times 10_{\text{норм}}) \times 100 = 50_{\text{инф}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.1 отчета.	50 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 0_{\text{дист}} = 0^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>нет</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	0 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью,	40%	по формуле (1.3):	50 баллов

	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)		$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(140_{стенд} + 0_{сайт} / 280_{общ}) \times 100 = 50_{уд}^{откр}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 50_{инф} + 0,3 \times 0_{дист} + 0,4 \times 50_{уд}^{откр})$				35 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.ул} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 4_{комф} = 80_{комф.ул}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> комфортных условий предоставления услуг.	80баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(140^{комф} / 140_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{комф}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
Итого по критерию 2 (К²): $(0,5 \times 80_{комф.ул} + 0,5 \times 100_{уд}^{комф})$				90 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;	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20_{дост}^{орг} \times 2_{дост}^{орг} = 40_{дост}^{орг}$	40 баллов

	- 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		В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}_{\text{дост}}} \times 0^{\text{усл}_{\text{дост}}} = 0 * \text{усл}_{\text{дост}}$ В наличии <u>ни одного</u> 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): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{C_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(5^{\text{дост}} / 25_{\text{инв}}) \times 100 = 20^{\text{дост}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	20 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 40^{\text{орг}_{\text{дост}}} + 0,4 \times 0^{\text{усл}_{\text{дост}}} + 0,3 \times 20^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				18 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	40%	по формуле (4.1):	100 баллов

	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)		$П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(140^{перв.конт}/1400_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
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): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(140^{оказ.услуг}/140_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$ 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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(140^{вежл.дист}/140_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	140 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				100баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(140_{реком}/140_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(140^{орг.усл}/140_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	100 баллов

			Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(140_{уд} / 140_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{реком} + 0,2 \times 100_{орг.усл.уд} + 0,5 \times 100_{уд})$				100 баллов

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

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

$$(35 + 90 + 18 + 100 + 100) / 5 = 68,6 \text{ МКУК «Никольский СДК»}$$

Приложение В

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

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значи- мость пока- зателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(10_{\text{стенд}} + 0_{\text{сайт}} / 2 \times 10_{\text{норм}}) \times 100 = 50_{\text{инф}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.1 отчета.	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	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 0_{\text{дист}} = 0_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>нет</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	0 баллов

	анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
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): $П_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(120_{стенд} + 0_{сайт} / 240_{общ}) \times 100 = 50_{уд}^{откр}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	50 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 50 _{инф} + 0,3 x 0 _{дист} + 0,4 x 50 _{уд} ^{откр})				35 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $П_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 4_{комф} = 80_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> комфортных условий предоставления услуг.	80баллов
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): $П_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(120^{комф} / 120_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{комф}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 80 _{комф.усл} + 0,5 x 100 _{уд} ^{комф})				90 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	по формуле (3.1): $П_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$	40 баллов

	- 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		$20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.	
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): $П^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 0 * \text{усл}_{\text{дост}}$ В наличии <u>ни одного</u> 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): $П^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(5^{\text{дост}}/15_{\text{инв}}) \times 100 = 33,3^{\text{дост}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	33,3 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 40^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 0^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 33,3^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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): $П_{перв.конт\ уд} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(150_{перв.конт} / 150_{общ}) \times 100 = 100_{перв.конт\ уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	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): $П_{оказ.услуг\ уд} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(120_{оказ.услуг} / 120_{общ}) \times 100 = 100_{оказ.услуг\ уд}$ 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): $П_{вежл.дист\ уд} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(120_{вежл.дист} / 120_{общ}) \times 100 = 100_{вежл.дист\ уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100_{перв.конт\ уд} + 0,4 \times 100_{оказ.услуг\ уд} + 0,2 \times 100_{вежл.дист\ уд})$				100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(120_{реком} / 120_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{орг.усл\ уд} = \left(\frac{У_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$	100 баллов

			$(120^{\text{орг.усл}}/120_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(120_{\text{уд}}/120_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(35+90+22+100+100)/5= 69,4 \text{ МКУК «Ключевский СДК»}$$

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