

УТВЕРЖДАЮ

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



В.М. Огороков

«28» декабря 2025г.

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по проведению научного исследования, включающего сбор и обобщение информации о качестве условий оказания
услуг учреждениями культуры Медвенского района

в 2025 году

Заказчик: Администрация Медвенского района Курской области

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

Курск, 2025

Содержание

Введение

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

Приложение 1. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры

Приложение 2. Чек-листы проверки выполнения показателей, фотоматериалы

Введение

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих 20 учреждений культуры:

Таблица 1. Сведения об организациях

№ п/п	Наименование юридического лица (полное и сокращенное)	Место нахождения, сайт	ФИО экспертов
1.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр народного творчества Медвенского района»	307030, Курская область, Медвенский район, пгт. Медвенка, ул. Советская, 30 тел.: 8 (47146) 4-14-41, адрес электронной почты: d_kultury46@mail.ru	Олейникова Д.Г. Левшина Л.С. Семенихина Е.В.
Филиалы			
1.1	Аксеновский клуб досуга	307050 Курская область, Медвенский район, деревня Нижний Дубовец, дом 80. тел.: +79038762899 адрес электронной почты: brm146@mail.ru	Олейникова Д.Г. Левшина Л.С. Семенихина Е.В.
1.2	Амосовский сельский Дом культуры	307055 Курская область, Медвенский район, деревня Амосовка, дом 56. тел.: +79513113495 адрес электронной почты: oksana.kryukova.7301@mail.ru	
1.3	Высоконадворский сельский Дом культуры	307035 Курская область, Медвенский район, хутор Высоконские Дворы, улица Центральная, дом 6 тел.: +79524954808 адрес электронной почты: harlanovai050@gmail.com	
1.4	Вышнעדубовецкий сельский Дом культуры	307053 Курская область, Медвенский район, село Вышний Дубовец, дом 104. тел.: +79513187939 адрес электронной почты: ivanisenko67@yandex.ru	
1.5	Вышнереутчанский сельский Дом культуры	307048 Курская область, Медвенский район, село Верхний Реутец, улица Лебединовка, д.2. тел.: +79081244908 адрес электронной почты: ElenaSn111@yandex.ru	
1.6	Гостомлянский сельский Дом культуры	307041 Курская область, Медвенский район, село 1-я Гостомля, д.45. тел.: +79513378732 адрес электронной почты: vorsina1967@yandex.ru	
1.7	Китаевский сельский Дом культуры	307052 Курская область, Медвенский район, деревня 2-я Китаевка, дом 3 А. тел.: +79030271847 адрес электронной почты: efremova.g.a.59@gmail.com	
1.8	Коммунарский сельский Дом	307043 Курская область, Медвенский район, село Высокое, дом 13 А.	

	культуры	тел.: +79510871803 адрес электронной почты: kommunarsky.dk@yandex.ru	
1.9	Лубянский сельский Дом культуры	307051 Курская область, Медвенский район, деревня Денисовка, дом 46 А. тел.: +79611958147 адрес электронной почты: sorokinaelena1603@gmail.com	
1.10	Любачанский сельский Дом культуры	307044 Курская область, Медвенский район, поселок Любач, дом 27. тел.: +79513397321 адрес электронной почты: natalya.medvedeva888@mail.ru	
1.11	Любицкий сельский Дом культуры	307051 Курская область, Медвенский район, село Любицкое, дом 86 А. тел.: +79192130084 адрес электронной почты: kuznetsovazabraeva@yandex.ru	
1.12	Нижнереутчанский сельский Дом культуры	307047 Курская область, Медвенский район, село Нижний Реутец, дом 79.тел.: +79191774726 адрес электронной почты: olga.amelina.1982@mail.ru	
1.13	Паникинский сельский Дом культуры	307054 Курская область, Медвенский район, село Паники, дом 163 Д. тел.: +79510709325 адрес электронной почты: tankova.valyusha@mail.ru	
1.14	Панинский сельский Дом культуры	307032 Курская область, Медвенский район, село 2-е Панино, дом 85. тел.: +79513120964 адрес электронной почты: elena.baribina2017@yandex.ru	
1.15	Реутчанский клуб досуга	307048 Курская область, Медвенский район, поселок Реутчанский, дом 37. тел.: +79045216672 адрес электронной почты: inna95542@gmail.com	
1.16	Рождественский сельский Дом культуры	307050 Курская область, Медвенский район, село Губановка, дом 6 Б. тел.: +79107403808 адрес электронной почты: lilek.zavodchikova@mail.ru	
1.17	Спасский сельский Дом культуры	307040 Курская область, Медвенский район, деревня Спасское, дом 35. тел.: +79192133985 адрес электронной почты: ia.chkadua06@mail.ru	
1.18	Тарасовский сельский Дом культуры	307042 Курская область, Медвенский район, село Тарасово, дом 41. тел.: +79510781107 адрес электронной почты: m.kislenko.911@mail.ru	
1.19	Чермошнянский клуб досуга Дом культуры	307034 Курская область, Медвенский район, село Чермошное, дом 14. тел.: +79770374561 адрес электронной почты: wnw20141@yandex.ru	

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

оказания услуг:

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по каждому из 6 учреждений культуры осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599(далее – приказ Минкультуры России №599).

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

- официальные сайты учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных учреждений;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru (в том числе на предмет анализа сведений о наличии и работе с жалобами и обращениями граждан);
- результаты изучения условий оказания услуг в учреждении, полученные следующими способами:

- включенное наблюдение - изучение наличия, функционирования и состояния условий непосредственно при посещении учреждения;
- «контрольная закупка» (обращение в учреждение по телефону, по электронной почте, на электронные сервисы от имени получателя услуг/от имени виртуального получателя услуг);
- изучение наличия и состояния условий доступности учреждений и доступности услуг для инвалидов непосредственно в помещении учреждения;
- опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы анкеты с использованием сервисов официального сайта и/или приложений гражданина и оператора;
- опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети Интернет, в отношении которой проводится независимая оценка качества условий оказания услуг или на официальном сайте органа местного самоуправления;
- опрос потребителей услуг с использованием анкеты, размещенной на специализированном сайте/сервисе организации, с которой в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд заключен муниципальный контракт на оказание услуг;
- опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве условий оказания услуг на основе единой формы опроса в очном формате на основе интервью, телефонного опроса, на официальном сайте учреждения культуры и т.п.).

В рамках технического задания, являющегося неотъемлемой частью муниципального контракта от 05.04.2024 № 01.03-03/52, были выполнены следующие работы (оказаны услуги):

1. Согласован с Заказчиком план-график проведения мероприятий по сбору информации и объем генеральной и выборочной совокупности в каждом учреждении;
2. Определен списочный состав экспертных групп по каждому учреждению, подлежащему НОК в соответствии с техническим заданием;
3. Осуществлен первичный сбор данных по показателям НОК в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;
4. Определена информация о фактическом объеме выборочной совокупности граждан – получателей услуг, принявших участие в оценке удовлетворенности качеством условий оказания услуг (в разрезе методов и каналов сбора мнения граждан), с обоснованием;
5. Собраны документальные свидетельства, подтверждающие достоверность представленной информации (фото/видео материалы из учреждения, подтверждающие наличие и состояние условий оказаний услуг в учреждениях, подлежащих НОК, заполненные опросные листы в бумажном виде по итогам очных интервью с получателями услуг и/или выгрузка данных в электронном формате при использовании мобильного приложения оператора), информация о количестве выездов в организации, список экспертов, проводивших сбор информации непосредственно в учреждениях, подлежащих оценке;
6. Представлены результаты обобщения данных в разрезе показателей и критериев оценки:
 - результаты обобщения данных об информации, размещенной на официальных сайтах учреждений в сети Интернет и информационных стендах в их помещениях;

- сведения об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг,
- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком расчета показателей независимой оценки качества;

7. Представлены результаты обобщения данных в разрезе территориальной специфики и/или распределенной структуры учреждений, подлежащих оценке (в том числе - с учетом иных объектов, находящихся на балансе учреждения, подлежащего оценке, на площадке которых осуществляется оказание услуг), в разрезе видов/типов учреждений культуры (в том числе - с учетом различий требований и алгоритмов расчета показателей для отраслей социальной сферы и групп организаций, закрепленных законодательно);

8. Указаны конкретные недостатки по каждому учреждению, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

Согласно Методическим рекомендациям по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденным распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 № Р-1681, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры формируется для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры разделяются на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволяет для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет.

Таблица 2. Требования к количеству респондентов

N	Количество получателей услуг	Количество анкет в год
I	менее 1 000 человек в год	не менее 50
II	от 1 000 до 5 000 человек в год	не менее 100 и не более 600 <1>
III	от 5 000 до 12 000 человек в год	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек в год	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек в год	не менее 500 и не более 600

<1> Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 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» (далее – приказ Минтруда России № 675н).

Таблица 3. Объем выборочной совокупности респондентов

№ п/п	Наименование юридического лица	Общая численность получателей услуг в 2024- 2025 году	Объем выборочной совокупности респондентов	
			всего*	Количество респондентов, прошедших опрос через официальный сайт и его сервис «мобильное приложение для гражданина»**
1.	МКУК «Центр народного творчества Медвенского района», с учетом филиалом	291 735	500	100

*объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

** доля респондентов, подлежащих опросу через официальный сайт bus.gov.ru и его сервис «мобильное приложение для гражданина», составляет не менее 20% от выборочной совокупности респондентов.

Сбор и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры осуществляются в соответствии с приказом Минтруда России № 675н.

Указанный приказ также содержит рекомендуемый образец анкеты для опроса получателей услуг.

Для сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры могут использоваться один или несколько из следующих каналов:

- личный опрос;
- Интернет-канал уполномоченного органа;
- виджет или баннер на сайте организации культуры;
- электронная почта (при согласии респондента на обработку его персональных данных);
- телефонный опрос (при согласии респондента на обработку его персональных данных).

При использовании нескольких каналов сбора и обобщения информации формирование итоговых сведений целесообразно осуществлять с учетом информации, полученной из всех источников.

В случае проверки обособленных подразделений организации культуры (филиалов) рекомендуется результат проверки такой организации высчитывать как среднее арифметическое между результатами, получившимися при проверке всех филиалов. Например, если организация имеет 4 филиала, то общий результат проведения независимой оценки качества (Р) головной организации (О) высчитывается

по следующей формуле: $P = (O + \Phi^1 + \Phi^2 + \Phi^3 + \Phi^4) / 5$, где Φ^1 , Φ^2 , Φ^3 и Φ^4 - результаты независимой оценки качества 1-го, 2-го, 3-го и 4-го филиала соответственно (распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере 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 1** к отчету.

Изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждением культуры проводилось путем письменного анкетирования и опроса через официальный сайт bus.gov.ru и его сервис «мобильное приложение для гражданина» согласно Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года №675н.

По итогам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг были получены результаты, на основании которых сделаны выводы и подготовлены предложения по совершенствованию деятельности 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 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

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

Таблица 4. Требования к информации, размещаемой на официальных сайтах и стендах в помещении организаций культуры

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, схема проезда, контактные телефоны, адреса электронной почты	+	+
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе, место нахождения, контактные телефоны, адрес электронной почты учредителя	+	+
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	+

5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	+
6. Режим, график работы организации культуры	+	+
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
8. Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	+	+
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг организацией культуры	X	+
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	+
11. Информация о планируемых мероприятиях	+	+
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации*	+	+
13. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	X	+
14. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, предложения об улучшении качества его деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг)	+	+
Всего:	10 (9**)	14 (13**)

Условные обозначения:

+ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

* При отсутствии в организации культуры лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется.

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации культуры отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

Сведения по организации представлены в Приложениях к настоящему отчету.

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

1. Информация о деятельности, размещенная на информационных стендах в МКУК «Центр народного творчества Медвенского района», полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Информация о деятельности МКУК «Центр народного творчества Медвенского района», размещенная на официальных сайтах указанных учреждений, полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

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

В таблице 5 представлены сведения по критерию по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Таблица 5. 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 «Центр народного творчества Медвенского района», с учетом филиалом	100	30	100	30	100	40	100

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг». Данные по каждой организации представлены в таблице 6. Оценка проведена методом опроса респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром помещений учреждений культуры, а также прилегающих к ним территорий.

Таблица 6. Сводная ведомость по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Организации	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	2.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	2.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	Итого
МКУК «Центр народного творчества Медвенского района», с учетом филиалом	100	50	100	50	100

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» сведения представлены в таблице 7. Оценка проведена методом опроса респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром помещений учреждений культуры, а также прилегающих к ним территорий.

Таблица 7. Сводная таблица по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Организации	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 40)	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов	3.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	Итого
МКУК «Центр народного творчества Медвенского района», с учетом филиалом	20	6	60	24	96	28,8	58,8

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» данные представлены в таблице 8. Оценка проведена методом опроса респондентов с фиксацией полученных результатов.

Таблица 8. 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 «Центр народного творчества Медвенского района», с учетом филиалом	100	40	100	40	100	20	100

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» данные представлены в таблице 9.

Оценка проведена методом опроса респондентов с фиксацией полученных результатов.

Таблица 9. 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 «Центр народного творчества Медвенского района», с учетом филиалом	100	30	99	19,8	99	49,5	99,3

В таблице 10 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 10. 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 «Центр народного творчества Медвенского района», с учетом филиалом	100	100	58,8	100	99,3

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУК «Центр народного творчества Медвенского района» выявлены следующие недостатки:

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

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

Филиалы:

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Аксеновский клуб досуга выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.
4. Наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами
5. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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 (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Амосовский сельский Дом культуры, Высоконовдворский сельский Дом культуры, Вышнедубовецкий сельский Дом культуры, Коммунарский сельский Дом культуры, Лубянский сельский Дом культуры, Любачанский сельский Дом культуры, Тарасовский сельский Дом культуры, Чермошнянский клуб досуга Дом культуры выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.
4. Наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами
5. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Вышнереутчанский сельский Дом культуры, Гостомлянский сельский Дом культуры, Китаевский сельский Дом культуры, Любичский сельский Дом культуры выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

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

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

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Нижнереутчанский сельский Дом культуры выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

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

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Паникинский сельский Дом культуры выявлены следующие недостатки:

По Критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по Пункту 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» отсутствует:

1. Санитарное состояние помещений организаций;

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 организацию.
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Панинский сельский Дом культуры выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

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

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

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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 (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Реутчанский клуб досуга, Рождественский сельский Дом культуры выявлены, Спасский сельский Дом культуры следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.
4. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

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

Результат проведения независимой оценки качества (Р) головной организации (О) высчитывается по следующей формуле: $P = (O + \Phi_1 + \Phi_2 + \Phi_3 + \Phi_4) / 5$, где Φ_1 , Φ_2 , Φ_3 и Φ_4 - результаты независимой оценки качества 1-го, 2-го, 3-го и 4-го филиала соответственно (распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 N P-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»).

По итогам расчета всех критериев для всех 6 критериев был получен следующий результат

Таблица 11. Рейтинг муниципальных учреждений культуры

№ п/п	Учреждения культуры	Баллы
1.	МКУК «Центр народного творчества Медвенского района», с учетом филиалов	91,62

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении 1.

Предложения по совершенствованию деятельности учреждений культуры

МКУК «Центр народного творчества Медвенского района» необходимо обеспечить:

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

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

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

Филиалы:

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Аксеновский клуб досуга необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.
4. Наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами
5. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств 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 (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Амосовский сельский Дом культуры, Высоконовский сельский Дом культуры, Вышнедубовецкий сельский Дом культуры, Коммунарский сельский Дом культуры, Лубянский сельский Дом культуры, Любчанский сельский Дом культуры, Тарасовский сельский Дом культуры, Чермошнянский клуб досуга выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.
4. Наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами
5. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Вышнереутчанский сельский Дом культуры, Гостомлянский сельский Дом культуры, Китаевский сельский Дом культуры, Любичский сельский Дом культуры необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

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

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.

3. Наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами

4. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

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

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

3. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Нижнереутчанский сельский Дом культуры необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.

6. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

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

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

3. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Паникинский сельский Дом культуры необходимо обеспечить:

По Критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по Пункту 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» обеспечить:

1. Санитарное состояние помещений организаций;

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 организацию.
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

Панинский сельский Дом культуры необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»

обеспечить:

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.
3. Наличие оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами
4. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств 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 (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

Реутчанский клуб досуга, Рождественский сельский Дом культуры выявлены, Спасский сельский Дом культуры необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организацию.
4. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории

Приложение 1

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКУК «Центр народного творчества Медвенского района», с учетом филиалом

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(9/9_{\text{стенд}} + 13/13_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1 отчета.	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.);	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов

	- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		*В связи с тем, что максимально возможное значение показателя составляет 100 баллов, то (П _{дист}) оценки качества принимает значение <u>100</u> 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): $П_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(500_{стенд} + 500_{сайт} / 2 \times 500_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{откр}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 100 _{откр_уд})				100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 6_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>пять</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(500_{комф} / 500_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{комф}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 _{комф_уд})				100баллов

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): $П_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 20^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u> условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	20баллов
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): $П_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 60^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	60 баллов
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(75^{\text{дост}}/78_{\text{инв}}) \times 100 = 96^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	96 баллов

Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 20^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 60^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 96^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				58,86баллов
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): $П^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(500^{\text{перв.конт}}/500_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(500^{\text{оказ.услуг}}/500_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(500^{\text{вежл.дист}}/500_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 89^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 88^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				93,2 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $П_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов

			$(500_{\text{реком}}/500_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $\Pi_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(497^{\text{орг.усл}}/500_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	99 баллов
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $\Pi_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(497_{\text{уд}}/500_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 99^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 99_{\text{уд}}$				99,36баллов

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

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

$$(100+100+58,8+100+99,3)/5 = 91,62 \text{ МКУК «Центр народного творчества Медвенского района», с учетом филиалом}$$

Сведения об организации - операторе

Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»
305000, г. Курск, ул. Радищева, 35
Тел. 70-82-46, факс 70-56-87
ИНН 4632005963 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000006
К/сч 30101810145250000411
Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва
БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063
ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000

ОКФС – 53

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

Члены экспертной группы:

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

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

Семенихина Е.В. – специалист факультета Дополнительного образования МЭБИК.