

УТВЕРЖДАЮ

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



В.М. Огороков

«    »    2024г.

## **ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**об оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания  
услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры в 2024 году**

Заказчик: Администрация Фатежского района.

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

Курск, 2024

## 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

## Введение

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальными казенными учреждениями культуры, проводился в период с «01» августа 2024 года по «01» октября 2024 года в рамках технического задания. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующих учреждений культуры:

**Таблица 1. Сведения об организациях**

№ п/п	Наименование юридического лица (полное и сокращенное)	Место нахождения	Официальный сайт (ссылка)	Дата посещения	Группа эксперты
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Фатежского района» (МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»)	Юр. адрес: 307100, Курская обл., г. Фатеж, ул. К. Маркса, д.58	<a href="http://fatezh-biblioteka46.ru">http://fatezh-biblioteka46.ru</a>	2.08.2024	Семенихина Е.В., Олейникова Д.Г.
<b>Файлы:</b>					
1.	Фатежская детская библиотека-филиал	307100, Курская область, г. Фатеж, ул. К. Маркса, 58		02.08.2024	Левшина Л.С., Олейникова Д.Г.
2.	Банинская сельская библиотека-филиал	307109, Курская область, Фатежский район, с. 1-е Банино		02.08.2024	Семенихина Е.В., Левшина Л.С.
3.	Большеанненковская сельская библиотека-филиал	307126, Курская область, Фатежский район, д. Большое Анненково		05.08.2024	Левшина Л.С., Олейникова Д.Г.
4.	Большежировская сельская библиотека-филиал	307116, Курская область, Фатежский район, с. Большое Жирово		05.08.2024	Семенихина Е.В., Олейникова Д.Г.
5.	Верхнелюбазжская сельская библиотека-филиал	307120, Курская область, Фатежский район, с. Верхний Любазж, ул. Комсомольская, д.30		06.08.2024	Левшина Л.С., Олейникова Д.Г.
6.	Глебовская сельская библиотека-филиал	307127, Курская область, Фатежский район, д. Зыковка		06.08.2024	Семенихина Е.В., Левшина Л.С.

7.	Колычевская сельская библиотека-филиал	307114, Курская область, Фатежский район, х. Кукуевка		07.08.2024	Левшина Л.С., Олейникова Д.Г.
8.	Миленинская сельская библиотека-филиал	307107, Курская область, Фатежский район, с. Миленино		08.08.2024	Семенихина Е.В., Олейникова Д.Г.
9.	Миролубовская сельская библиотека-филиал	307110, Курская область, Фатежский район, д. Миролубово		09.08.2024	Левшина Л.С., Олейникова Д.Г.
10.	Молотычевская сельская библиотека-филиал	307124, Курская область, Фатежский район, с. Молотычи		12.08.2024	Семенихина Е.В., Олейникова Д.Г.
11.	Нижнехалчанская сельская библиотека-филиал	307105, Курская область, Фатежский район, д. Нижние Халчи		12.08.2024	Левшина Л.С., Олейникова Д.Г.
12.	Русановская сельская библиотека-филиал	307119, Курская область, Фатежский район, д. Басовка		13.08.2024	Семенихина Е.В., Олейникова Д.Г.
13.	Солдатская сельская библиотека-филиал	307106, Курская область, Фатежский район, с. Солдатское		13.08.2024	Левшина Л.С., Олейникова Д.Г.
14.	Сотниковская сельская библиотека-филиал	307108, Курская область, Фатежский район, с. Сотниково		14.08.2024	Семенихина Е.В., Олейникова Д.Г.
15.	Хмелевская сельская библиотека-филиал	307125, Курская область, Фатежский район, с. Хмелевое		14.08.2024	Левшина Л.С., Олейникова Д.Г.
16.	Чермошнянская сельская библиотека-филиал	307109, Курская область, Фатежский район, п. Чермошной		15.08.2024	Семенихина Е.В., Олейникова Д.Г.
17.	Шуклинская сельская библиотека-филиал	307112, Курская область, Фатежский район, д. Поздняково		15.08.2024	Левшина Л.С., Олейникова Д.Г.

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 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 05.12.2017 N 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 N 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 N 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 N 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг по каждому из 5 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 муниципальных контрактов, 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, должен быть представлен в составе отчетной документации;

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 N P-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 N 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России N 675н).

**Таблица 3. Объем выборочной совокупности респондентов**

№ п/п	Наименование юридического лица	Общая численность получателей услуг в 2023 году	Объем выборочной совокупности респондентов	
			всего*	Количество респондентов, прошедших опрос через официальный сайт и его сервис «мобильное приложение для гражданина»**
1.	<b>МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека», с учетом филиалов</b>	10413	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 N 675н.

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

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

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

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

В случае проверки обособленных подразделений организации культуры (филиалов) рекомендуется результат проверки такой организации высчитывать как среднее арифметическое между результатами, получившимися при проверке всех филиалов. Например, если организация имеет 4 филиала, то общий результат проведения независимой оценки качества (Р) головной организации (О) высчитывается по следующей формуле:  $P = (O + \Phi^1 + \Phi^2 + \Phi^3 + \Phi^4) / 5$ , где  $\Phi^1$ ,  $\Phi^2$ ,  $\Phi^3$  и  $\Phi^4$  - результаты независимой оценки качества 1-го, 2-го, 3-го и 4-го филиала соответственно (распоряжение 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»).

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.

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 соответствует требованиям, а, следовательно, обеспечена открытость и доступность следующей информации в сети «Интернет».

Объем информации о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах устанавливается статьей 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказом Минкультуры России 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».

**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)	+	+
<b>Всего:</b>	<b>10 (9**)</b>	<b>14 (13**)</b>

**Сведения по каждой организации представлены в Приложении**

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

1. Информация о деятельности **МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»**, размещенная на информационных стендах в помещениях указанных учреждений, полностью соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Информация о деятельности **МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»**, с учетом филиалов, 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 «Фатежская межпоселенческая библиотека», с учетом филиалов		100	30	100	30	98	39,2	99,2

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг». Данные по каждой организации представлены в таблице 6. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром общеобразовательных учреждений.

**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)	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	2.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 50)	Итого
МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека», с учетом филиалов	60	30	97	48,5	78,5

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» сведения представлены в таблице 7.

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

**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 «Фатежская межпоселенческая библиотека», с учетом филиалов	0	0	40	16	35	10,5	26,5

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» данные представлены в таблице 8.

Оценка проведена методом анкетирования 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 «Фатежская межпоселенческая библиотека», с учетом филиалов	100	40	100	40	98	19,6	99,6

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

**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 «Фатежская межпоселенческая библиотека», с учетом филиалов	100	30	100	20	98	49	99

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 «Фатежская межпоселенческая библиотека», с учетом филиалов	99,2	98,5	26,5	99,6	99

#### **4. 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 «Фатежская межпоселенческая библиотека» 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**Филиалы:**

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Фатежская детская библиотека-филиал 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Банинская сельская библиотека-филиал, 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Большеанненковская сельская библиотека-филиал были 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Большежировская сельская библиотека-филиал 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

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

2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Верхнелюбазская сельская библиотека-филиал были 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Глебовская сельская библиотека-филиал были 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 выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

**По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности,**

**позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствует:**

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Колычевская сельская библиотека-филиал были 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Миролюбовская сельская библиотека-филиал были 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 выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
4. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Миленинская сельская библиотека-филиал были 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 выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Молотычевская сельская библиотека-филиал были 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 выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Нижнехалчанская сельская библиотека-филиал были 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Русановская сельская библиотека-филиал были 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
4. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Солдатская сельская библиотека-филиал были 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Сотниковская сельская библиотека-филиал были 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

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

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Хмелевская сельская библиотека-филиал были 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Чермошнянская сельская библиотека-филиал были 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг Шуклинская сельская библиотека-филиал были 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

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

<b>№ п/п</b>	<b>Учреждения культуры</b>	<b>Баллы</b>	<b>Рейтинг</b>
1	МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека», с учётом филиалов	84,56	1

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении.

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

**МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека», с учётом филиалов необходимо обеспечить:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

# Приложения

## Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека», с учётом филиалов

№ п/п	Показатели оценки качества (приказ Минкультуры России №599)	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению культуры	Значение показателя оценки качества учреждения культуры
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left( \frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(9/9_{\text{стенд}} + 13/13_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 100_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>два</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{\text{откр уд}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(500_{\text{стенд}} + 480_{\text{сайт}} / 2 * 500_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{откр уд}}$	98 баллов

<b>Итого по критерию 1(К<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 98^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				<b>99,2 баллов</b>
<b>2.</b>	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; -наличие транспортной доступности; - наличие гардероба; -возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$  В наличии и функционируют <u>пять</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{комф}}^{\text{уд}} = \frac{y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$  $(484^{\text{комф}}/500_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	97 баллов
<b>Итого по критерию 2 (К<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 97^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>98,5 баллов</b>
<b>3.</b>	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$  $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 100^{\text{орг}}_{\text{дост}}$	0 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>		В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 40^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}^{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(9^{\text{дост}}/26^{\text{инв}}) \times 100 = 35^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	35 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 40^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 35^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				<b>26,5 баллов</b>
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(500^{\text{перв.конт}}/500^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	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): $П_{\text{оказ.услуг}_{уд}} = \left( \frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(500_{\text{оказ.услуг}}/500_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{оказ.услуг}_{уд}}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left( \frac{y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(489_{\text{вежл.дист}}/500_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{вежл.дист}_{уд}}$	98 баллов
<b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{оказ.услуг}_{уд}} + 0,2 \times 98_{\text{вежл.дист}_{уд}})$				<b>99,6 баллов</b>
5.	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $П_{\text{реком}} = \left( \frac{y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(500_{\text{реком}}/500_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left( \frac{y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(500_{\text{орг.усл}}/500_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{уд}}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = \left( \frac{y_{уд}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(489_{уд}/500_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{уд}$	98 баллов

Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):  $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 98_{\text{уд}}$

99  
баллов

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

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

$$(99,2 + 98,5 + 26,5 + 99,6 + 99) / 5 = 84,56 \text{ МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека», с учётом филиалов}$$

## Сведения об организации - операторе

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

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

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

ОКФС – 53

Независимая оценка проведена Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере 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.