

A 3D bar chart with five bars of increasing height from left to right, set against a light blue grid background. A large, semi-transparent blue arrow curves upwards from the left side of the chart towards the top right corner. The text is centered over the chart.

**Отчет по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями культуры Кореневского района
Курской области**

Оператор :
Агентство коммуникации и маркетинга 46

Курск, 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. Основания для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Кореневского района
2. Методика, критерии и показатели проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Кореневского района.
3. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Кореневского района
4. Рейтинг организаций культуры Кореневского района
5. Предложения и рекомендации

1. Основания для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Кореневского района

В соответствии с:

- Федеральным законом "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1),
- ФЗ № 256 от 21.07.2014 года «О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральным законом от 05.12.2017 г. № 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»;
- Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»
- приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Единый порядок 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»;

2. Методика, критерии и показатели проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Кореневского района

Организации-операторы производят измерение показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Кореневского района.

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» (Пинф) определяется по формуле:

$$\text{Пинф} = \frac{\text{Истенд} + \text{Исайт}}{2 \times \text{Ином}} \times 100, \quad (1.1)$$

где

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

Ином - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (Пдист) определяется по формуле:

$$\text{Пдист} = \text{Тдист} \times \text{Сдист}, \quad (1.2)$$

где:

Тдист – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» (Поткруд), определяется по формуле:

$$\text{Поткруд} = \frac{\text{Устенд} + \text{Усайт}}{2 \times \text{Чобщ}} \times 100, \quad (1.3)$$

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» (Пкомф.усл) определяется по формуле:

$$\text{Пкомф.усл} = \frac{\text{Ткомф}}{\text{Скомф}}, \quad (2.1)$$

где:

Ткомф – количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф – количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)» (Пожид) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$\text{Пожид} = \frac{(\text{Сожд} + \text{Усвоевр}) \times 100}{2 \times \text{Чобщ}}, \quad (2.2)$$

где

Сожд – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания, – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;
в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$\text{Пожд} = \text{Сожд}$$

или

$$\text{Пожд} = \frac{\text{Усвоевр}}{\text{Чобщ}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:

$$\text{Пкомфуд} = \frac{\text{Укомф}}{\text{Чобщ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (Поргдост) определяется по формуле:

$$\text{Поргдост} = \text{Торгдост} \times \text{Соргдост}, \quad (3.1)$$

где:

Торгдост – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (Пуслугдост) определяется по формуле:

$$\text{Пуслугдост} = \text{Туслугдост} \times \text{Суслугдост}, \quad (3.2)$$

где:

Туслугдост – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:

$$\text{Пдостуд} = \frac{\text{Удост}}{\text{Чинв}} \times 100, \quad (3.3)$$

где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (Пперв.конт уд) определяется по формуле:

$$\frac{\text{Пперв.конт уд}}{\text{Чобщ}} = (\text{Уперв.конт}) \times 100, \quad (4.1)$$

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (Показ.услугуд) определяется по формуле:

$$\frac{\text{Показ.услугуд}}{\text{Чобщ}} = (\text{Уоказ.услуг}) \times 100, \quad (4.2)$$

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

$$\frac{\text{Пвежл.дистуд}}{\text{Чобщ}} = (\text{Увежл.дист}) \times 100, \quad (4.3)$$

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (Преком) определяется по формуле:

$$\text{Преком} = \left(\frac{\text{Уреком}}{\text{Чобщ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуг) определяется по формуле:

$$\text{Порг.услуг} = \left(\frac{\text{Уорг.усл}}{\text{Чобщ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (Пуд) определяется по формуле:

$$\text{Пуд} = \left(\frac{\text{Ууд}}{\text{Чобщ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_{mn} / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_{mn} – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K1n=(0,3 \times P_{\text{нинф}} + 0,3 \times P_{\text{ндист}} + 0,4 \times P_{\text{н-откруд}})$$

$$K2n=(0,3 \times P_{\text{нкомф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ножид}} + 0,3 \times P_{\text{н-комфуд}})$$

$$K3n=(0,3 \times P_{\text{н-оргдост}} + 0,4 \times P_{\text{н-услугдост}} + 0,3 \times P_{\text{н-достуд}})$$

$$K4n=(0,4 \times P_{\text{н-перв.конт уд}} + 0,4 \times P_{\text{н-оказ.услугуд}} + 0,2 \times P_{\text{н-вежл.дистуд}})$$

$$K5n=(0,3 \times P_{\text{нреком}} + 0,2 \times P_{\text{н-орг.услугуд}} + 0,5 \times P_{\text{нуд}}),$$

$P_{\text{нинф}}$... $P_{\text{нуд}}$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным Едином порядке.

3. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Кореневского района

В соответствии с условиями контракта оценка проводилась в отношении 10 учреждений культуры Кореневского района Курской области.

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес
1	МКУК «Кореневская Межпоселенческая библиотека» Кореневского района Курской области	307410, Курская область, Кореневский район, п. Коренево, ул. Ленина, 27
2	МКУК «Кореневский культурно-досуговый центр» Кореневского района Курской области	307410, Курская область, Кореневский район, п. Коренево, ул. Октябрьская, 49
3	МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой» Кореневского района Курской области	307410, Курская область, Кореневский район, п. Коренево, ул. 70 лет Октября, 12
4	МКУК «Кореневский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307411, Курская область, Кореневский район, с. Коренево, ул. Базарная, 1А
5	МКУК «Кремяновский центральный сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307421, Курская область, Кореневский район, с. Кремяное
6	МКУК «Благодатенский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307414, Курская область, Кореневский район, с. Благодатное
7	МКУК «Пушкарский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307413, Курская область, Кореневский район, с. Пушкарное
8	МКУК «Любимовский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307420, Курская область, Кореневский район, с. Любимовка
9	МКУК «Обуховский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307434, Курская область, Кореневский район, с. Обуховка
10	МКУК «Внезапновский центральный сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	307433, Курская область, Кореневский район, с. Внезапное

МКУК "Благодатенский сельский Дом культуры"

Информация с bus.gov.ru

Официальный сайт отсутствует

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	
	- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;			- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами		
	- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).					
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.1.						
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;				10		
дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);				0		

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	0	21
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	10	
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	10	
сведения о видах предоставляемых услуг;	0	
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	0	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0	
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0	
информация о планируемых мероприятиях;	0	
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0	
результаты независимой оценки качества	0	
план по улучшению качества работы организации	0	
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	
	количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов,	

		размещение которых установлено нормативными правовыми актами
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.2.		
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;		
	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	0
	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	10
	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	0
	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и	10
	сведения о видах предоставляемых услуг;	0
	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0
	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном	0

14

			информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0		
			копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0		
			информация о планируемых мероприятиях;	0		
			информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0		
			результаты независимой оценки качества	0		
			план по улучшению качества работы организации	0		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0-100 баллов	30
	- абонентского номера телефона;		- абонентского номера телефона;	30		
	- адреса электронной почты;		- адрес электронной почты;	0		
	- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);		- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);	0		
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;		- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0	30	

	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	0		
			- иного дистанционного способа взаимодействия.	0		
				наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия)	по 30 баллов за 100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг	98	68
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных	38	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K1)		1				42
2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	60

устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

	наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех); наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	60
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	20	
- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	0	
- наличие и доступность питьевой воды;	0	
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	0	
- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	20	
- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	20	по 20 баллов за каждое условие
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); - иные параметры комфортных условий установленные	0	
2.2. Время ожидания предоставления услуги.[2],	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[3]
	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов
	- равен установленному сроку ожидания	10 баллов
	- меньше установленного срока ожидания на 1	20 баллов
	- меньше установленного срока ожидания на 2	40 баллов

46

				- меньше установленного срока ожидания на 3	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ³	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	32	32
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К ²)		1				46

3		Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	0
	- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);		- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0	0	
	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0		
	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0		
	- наличие сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	0		

	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	0	по 20 баллов за каждое условие	
			Наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех). наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100 баллов	
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	20
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	20	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0		
	- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;		- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	20		

	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0	по 20 баллов за каждое условие	
			Наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех). Наличие пяти и более условий доступности			100 баллов
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	66	66
		1				28
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)						
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	100	100

	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и	работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	94	94
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K ⁴)		1				99
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[4]	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы (подразделения, графиком работы организации отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	94	94
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1				99
Итого Sn -показатель оценки качества организации						63

МКУК "Внезаповский центральный сельский Дом культуры"

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на - на информационных стендах в помещении - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0 баллов	
	Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.1.					
	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;			10		
	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);			0		
	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);			0		
	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;			0		
	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).			0		
	сведения о видах предоставляемых услуг;			0		
					7	

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	0	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией	0	
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0	
информация о планируемых мероприятиях;	0	
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0	
результаты независимой оценки качества	0	
план по улучшению качества работы организации	0	
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов
	количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.2.		
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;		
	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	10

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	10
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	0
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	10
сведения о видах предоставляемых услуг;	0
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации	0
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0

			информация о планируемых мероприятиях;	0		
			информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0		
			результаты независимой оценки качества	0		
			план по улучшению качества работы организации	0		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия 30 0 0 0	0-100 баллов 30	30
				наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех	по 30 баллов	

				в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг	97	83	
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных	68		
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K1)		1				46	
2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг							
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100	
					наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех); наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		100
				- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	20		
				- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	20		
				- наличие и доступность питьевой воды;	20		
				- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	20		
				- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	20		

			- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	20	по 20 баллов за каждое условие	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	20		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.[2],	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	60
				- равен установленному сроку ожидания	10	
				- меньше установленного срока ожидания на 1	20	
				- меньше установленного срока ожидания на 2	40	
				- меньше установленного срока ожидания на 3	60	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	20	20

<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p>	<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p>	<p>0</p>	<p>40</p>
<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p>	<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p>	<p>0</p>	
<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	<p>20</p>	
<p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p>	<p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p>	<p>0</p>	
<p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p>	<p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p>	<p>20</p>	
<p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>0</p>	<p>по 20 баллов за каждое</p>
	<p>Наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех). Наличие пяти и более условий доступности</p>		<p>100 баллов</p>

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1				58
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	92	92
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	97	97

	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей		работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	77	77
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K ⁴)		1				91
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	97	97

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[4]	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	92	92
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	97	97
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1				96
Итого Sn -показатель оценки качества организации						70

МКУК "Корневская Межпоселенческая библиотека"

Информация с bus.gov.ru

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Эффективность показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на - на информационных стендах в помещении - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0	баллов
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.1.						
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;				0		
дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);				0		
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);				10		

структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	10
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0
сведения о видах предоставляемых услуг;	10
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	10
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	0
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0
информация о планируемых мероприятиях;	10

информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.		0	
результаты независимой оценки качества		0	
план по улучшению качества работы организации		0	
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов
		количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.2.			
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;			
	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	10	
	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	10	

структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	0
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	10
сведения о видах предоставляемых услуг;	0
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации	0
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0
информация о планируемых мероприятиях;	0
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0

			результаты независимой оценки качества	0		
			план по улучшению качества работы организации	0		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0-100 баллов	60
	- абонентского номера телефона;		- абонентского номера телефона;	30		
	- адреса электронной почты;		- адрес электронной почты;	30		
	- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);		- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);	0		
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;		- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0	60	
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	0		
			- иного дистанционного способа взаимодействия.	0		
				наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех	по 30 баллов	
				в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос	100	96
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на	92	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K1)		1				65
2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0	100
				наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех); наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100	
			- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	20		
			- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	20		
			- наличие и доступность питьевой воды;	20		
			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	20		
			- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	20		

			- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	20	по 20 баллов за каждое условие	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.[2],	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[3]	- превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) - меньше установленного срока ожидания на 3 дня - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока	0 10 20 40 баллов 60 100 баллов	89
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ³	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	77	77

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K ²)	1				89	
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел- - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	0,3	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	<p>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p>	<p>0 баллов</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">по 20 баллов за каждое</p>	<p>0</p>
			Наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех). наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов		
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p style="text-align: center;">0</p>	<p>0 баллов</p> <p style="text-align: center;">20</p>	<p>20</p>

	<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>		<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	0	0	0	20	0	по 20 баллов за каждое	
			Наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех). Наличие пяти и более условий доступности					100 баллов		
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		33				33

	общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).					
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1				18
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	99	99
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	95	95

	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К ⁴)		1				99
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[4]	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	97	97

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1				99
Итого Sn -показатель оценки качества организации						74

МКУК "Корневский культурно-досуговый центр"

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на - на информационных стендах в помещении - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0 баллов	
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.1.						
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;				0		
дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);				0		
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);				0		
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;				0		
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).				0		
сведения о видах предоставляемых услуг;				10		

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	0	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0	
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0	
информация о планируемых мероприятиях;	0	
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0	
результаты независимой оценки качества	0	
план по улучшению качества работы организации	0	
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов
	количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.2.		
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;	10	
	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	10

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	10
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	0
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	10
сведения о видах предоставляемых услуг;	0
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации	0
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0

			информация о планируемых мероприятиях;	0		
			информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0		
			результаты независимой оценки качества	0		
			план по улучшению качества работы организации	0		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0-100 баллов	20
	- абонентского номера телефона;		- абонентского номера телефона;	20		
	- адреса электронной почты;		- адрес электронной почты;	0		
	- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);		- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);	0		
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;		- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0		20
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	0		

			- иного дистанционного способа взаимодействия.	0		
				наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия)	по 30 баллов	
					100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг	89	79
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных	68	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K1)		1				43
2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	60	60
				наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех); наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг		
			- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	20		
			- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	0		
			- наличие и доступность питьевой воды;	0		

			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	0		
			- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	0		
			- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	20	по 20 баллов за каждое	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной	20		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.[2],	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[3]	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	58
				- равен установленному сроку ожидания	10	
				- меньше установленного срока ожидания на 1	20	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3	60	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ³	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению	56	56

	социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		
	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K ²)	1				58
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	0
	- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);		- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0	0	
	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0		
	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0		
	- наличие сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	0		
	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	0	по 20 баллов за каждое условие	
			Наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех). наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100 баллов	
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	20

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	20	
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0		
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0		
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0		
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	20		
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0	по 20 баллов за каждое	
	Наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех). Наличие пяти и более условий доступности		100 баллов	

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	60	60
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1				26
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	86	86
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	97	97

	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	93	93
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K ⁴)		1				92
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	93	93

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[4]	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	92	92
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	74	74
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1				83
Итого Sn -показатель оценки качества организации						60

МКУК "Кореневский районный Дом культуры им. Е.А.Фурцевой"

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на - на информационных стендах в помещении - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0 баллов	
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.1.						
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;				10		
дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);				0		
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);				0		
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;				0		
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).				0		

сведения о видах предоставляемых услуг;	0	14
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	0	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0	
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0	
информация о планируемых мероприятиях;	10	
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0	
результаты независимой оценки качества	0	
план по улучшению качества работы организации	0	
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	
	количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.2.		
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;	10	

дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	10
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	10
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	10
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их	10
сведения о видах предоставляемых услуг;	0
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской	0
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0

			копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0		
			информация о планируемых мероприятиях;	10		
			информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0		
			результаты независимой оценки качества	0		
			план по улучшению качества работы организации	0		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0-100 баллов	60
	- абонентского номера телефона;		- абонентского номера телефона;	30		
	- адреса электронной почты;		- адрес электронной почты;	30		
	- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);		- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);	0		
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;		- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0	60	

	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	0		
			- иного дистанционного способа взаимодействия.	0		
				наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия)	по 30 баллов	
					100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	97	95
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	93	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K1)		1				65
2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100

устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

			наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех); наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100	
			- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	20	
			- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	20	
			- наличие и доступность питьевой воды;	20	
			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	20	
			- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	20	
			- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	20	по 20 баллов за каждое условие
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом	0	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.[2],	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[3]		
			- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	98
			- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
			- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	

				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ³	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	95	95
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K ²)		1				98
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	20
	- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);		- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	20	20	
	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0		

	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0		
	- наличие сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	0		
	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	0		по 20 баллов за каждое
			Наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех). наличие пяти и более условий доступности для инвалидов			100 баллов
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими 0 0 0 0		0 баллов 20

	- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;		- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	20		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0		по 20 баллов за каждое
			Наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех). Наличие пяти и более условий доступности			100 баллов
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1				44
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	100	100

	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	99	99
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К ⁴)		1				100

5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[4]	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы (подразделения, графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1				100
Итого Sn -показатель оценки качества организации						81

МКУК "Кореневский сельский Дом культуры"

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на - на информационных стендах в помещении - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0 баллов	
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.1.						
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;			0			
дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);			0			
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);			0			
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;			0			
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).			0			
сведения о видах предоставляемых услуг;			0			
					7	

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;		0	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);		0	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;		0	
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;		0	
информация о планируемых мероприятиях;		10	
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.		0	
результаты независимой оценки качества		0	
план по улучшению качества работы организации		0	
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов
		количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено	
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.2.			
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;		10	
	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	10	
	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	10	

структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	0
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	10
сведения о видах предоставляемых услуг;	0
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации	0
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0
информация о планируемых мероприятиях;	0
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0
результаты независимой оценки качества	0
план по улучшению качества работы организации	0

1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0-100 баллов	30
	- абонентского номера телефона;			30	30	
	- адреса электронной почты;			0		
	- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);			0		
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;			0		
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			0		
				0		
			в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг	100	100

	«Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных	100	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)		1				54
2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100
				наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех); наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100	
			- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	20		
			- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	20		
			- наличие и доступность питьевой воды;	20		
			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	20		
			- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	20		
			- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	20	по 20 баллов за каждое условие	

			- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.[2],	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[3]	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	69
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ³	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	38	38

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К ²)	1				69	
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных 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 социальной сферы.	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов 0 0 0 0 0	0 баллов 0 0 0 по 20 баллов за каждое	0
			Наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех). наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов		
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими 0	0 баллов 20	20

	<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>		<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	0	0	0	20	0	по 20 баллов за каждое
			Наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех). Наличие пяти и более условий доступности						100 баллов
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	16	16			

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)	1				13	
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	98	98
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K ⁴)	1				99	
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[4]	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос	100	100
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)	1				100	
Итого Sn -показатель оценки качества организации						67

МКУК "Кремяновский центральный сельский Дом культуры"
сайт не ведется с 2014 г.

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на - на информационных стендах в помещении - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0 баллов	
	Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.1.					
	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;			0		
	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);			0		
	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);			0		
	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;			0		
	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).			0		

сведения о видах предоставляемых услуг;	0	7
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	0	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0	
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0	
информация о планируемых мероприятиях;	10	
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0	
результаты независимой оценки качества	0	
план по улучшению качества работы организации	0	
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов
	количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.2.		
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;	10	

дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	10
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	10
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	0
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	10
сведения о видах предоставляемых услуг;	0
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации	0
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0

			копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0		
			информация о планируемых мероприятиях;	0		
			информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0		
			результаты независимой оценки качества	0		
			план по улучшению качества работы организации	0		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия 30 30 0 0	0-100 баллов 60	60

	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	0		
			- иного дистанционного способа взаимодействия.	0		
				наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия)	по 30 баллов	
					100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K1)		1				63
2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100

(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

	наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех); наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	20	
- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	0	
- наличие и доступность питьевой воды;	20	
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	0	
- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	20	
- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	20	по 20 баллов за каждое условие
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного	20	
2.2. Время ожидания предоставления услуги.[2],	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[3]
	- превышает установленный срок ожидания	0
	- равен установленному сроку ожидания	10
	- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на	20
	- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40
		баллов

				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на	60	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока	100	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ³	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100	баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	94	94
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K ²)		1				97

3		Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0	0
	- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);			0		
	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;			0		
	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;			0		
	- наличие сменных кресел-			0		

	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	0	по 20 баллов за каждое условие	
			Наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех). наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100 баллов	
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	20
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	20	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0		

	- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;		- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	20		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0		по 20 баллов за каждое
			Наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех). Наличие пяти и более условий доступности			100 баллов
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	66	66
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1				28
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	100	100

	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K ⁴)		1				100

5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[4]	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1				100
Итого Sn -показатель оценки качества организации						78

МКУК "Любимовский сельский Дом культуры"

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на - на информационных стендах в помещении - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0 баллов	
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.1.						
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;				0		
дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);				0		
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);				0		
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;				0		
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).				0		
сведения о видах предоставляемых услуг;				0		

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	0	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0	
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0	
информация о планируемых мероприятиях;	0	
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0	
результаты независимой оценки качества	0	
план по улучшению качества работы организации	0	
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов
	количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.2.		
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;	10	
дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	10	

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	10
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	0
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	10
сведения о видах предоставляемых услуг;	0
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	0
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0
информация о планируемых мероприятиях;	0

			информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0		
			результаты независимой оценки качества	0		
			план по улучшению качества работы организации	0		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0-100 баллов	30
	- абонентского номера телефона;		- абонентского номера телефона;	30	30	
	- адреса электронной почты;		- адрес электронной почты;	0		
	- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);		- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);	0		
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;		- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0		
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	0		
			- иного дистанционного способа взаимодействия.	0		
				наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов	по 30 баллов	

				в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	95	93
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	91	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K1)		1				50
2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	60
				наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех); наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	60	
			- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	20		
			- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	0		
			- наличие и доступность питьевой воды;	0		
			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	0		
			- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	20		

			- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	20	по 20 баллов за каждое условие	
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной	0		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.[2],	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[3]	- превышает установленный срок ожидания	0	38
				- равен установленному сроку ожидания	10	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 2 часа)	20	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 баллов	60	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока	100	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ³	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100	баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных	16	16

	организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			получателей услуг, ответивших на данный вопрос		
	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К ²)	1				38
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных 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 социальной сферы.	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	0
				0	0	
				0		
				0		
				0	по 20 баллов за каждое условие	
			Наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех). наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100 баллов	

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	20
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	20	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0		
	- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;		- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	20		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0	по 20 баллов за каждое	

			Наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех). Наличие пяти и более условий доступности	100 баллов		
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K ³)		1				38
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей)	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	53	53
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	86	86

	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей		работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	80	80
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K ⁴)		1				72
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	72	72

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[4]	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	89	89
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа)	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	91	91
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1				85
Итого Sn -показатель оценки качества организации						57

МКУК "Обуховский сельский Дом культуры"

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). 	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	<p>- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы</p> <p>- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами</p>	0 баллов	
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.1.						
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;				0		
дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);				0		
учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);				0		
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;				0		
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).				0		

сведения о видах предоставляемых услуг;		0	0
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;		0	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);		0	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;		0	
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;		0	
информация о планируемых мероприятиях;		0	
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.		0	
результаты независимой оценки качества		0	
план по улучшению качества работы организации		0	
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	
		количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.2.			
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;		10	
	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	10	

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	10
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	0
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	10
сведения о видах предоставляемых услуг;	0
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации	0
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0
информация о планируемых мероприятиях;	0
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0

			результаты независимой оценки качества	0		
			план по улучшению качества работы организации	0		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0-100 баллов	30
	- абонентского номера телефона;		- абонентского номера телефона;	30		
	- адреса электронной почты;		- адрес электронной почты;	0		
	- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);		- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);	0		
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;		- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0	30	
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	0		
			- иного дистанционного способа взаимодействия.	0		
				наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	по 30 баллов	
					100 баллов	

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	97	67
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	37	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K1)		1				40
2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0	60
				наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех); наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	60	
			- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	0		
			- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	0		
			- наличие и доступность питьевой воды;	0		
			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	0		
			- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	20		

			- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	20	по 20 баллов за каждое условие		
			- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	20			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.[2],	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[3]	- превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока	0 10 20 40 60 100	баллов	57
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ³	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100	баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	54		54

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К ²)	1				57	
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных 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 социальной 	0,3	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	<p>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p>	<p>0 баллов</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p style="text-align: center;">0</p> <p>по 20 баллов за каждое</p>	0
			Наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех). наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100 баллов	
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	0

<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p>	<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p>	<p>0</p>	<p>0</p>
<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p>	<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p>	<p>0</p>	
<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	<p>0</p>	
<p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p>	<p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p>	<p>0</p>	
<p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p>	<p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p>	<p>0</p>	
<p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>0</p>	<p>по 20 баллов за каждое</p>
	<p>Наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех). Наличие пяти и более условий доступности</p>		<p>100 баллов</p>

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	14	14
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1				4
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	76	76
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	75	75

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	52	52
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К ⁴)		1				71
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	90	90
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[4]	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	83	83

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	98	98
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1				93
Итого Sn -показатель оценки качества организации						53

МКУК "Пушкарский сельский Дом культуры"

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных - на информационных стендах в помещении - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0 баллов	
	Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.1.					
	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;			10		
	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);			0		
	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);			0		
	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;			0		
	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).			0		
	сведения о видах предоставляемых услуг;			0		
					7	

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0	
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	0	
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0	
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0	
информация о планируемых мероприятиях;	0	
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0	
результаты независимой оценки качества	0	
план по улучшению качества работы организации	0	
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов
	количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	
Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.2.		
полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;	10	
	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	10

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	10
структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	0
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	10
сведения о видах предоставляемых услуг;	0
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	0
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации	0
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0

			информация о планируемых мероприятиях;	0		
			информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0		
			результаты независимой оценки качества	0		
			план по улучшению качества работы организации	0		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0-100 баллов	30
	- абонентского номера телефона;		- абонентского номера телефона;	30		
	- адреса электронной почты;		- адрес электронной почты;	0		
	- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным.);		- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным.);	0		
	- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;		- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0	30	
	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	0		

			- иного дистанционного способа взаимодействия.	0		
				наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
				в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	57
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	14	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)		1				37
2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг						
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	80

	(перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="875 145 1384 284"></td> <td data-bbox="1384 145 1942 284">наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех); наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</td> <td data-bbox="1942 145 2042 284">80</td> </tr> <tr> <td data-bbox="875 284 1384 384">- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</td> <td data-bbox="1384 284 1942 384">0</td> <td data-bbox="1942 284 2042 384"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="875 384 1384 485">- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;</td> <td data-bbox="1384 384 1942 485">20</td> <td data-bbox="1942 384 2042 485"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="875 485 1384 520">- наличие и доступность питьевой воды;</td> <td data-bbox="1384 485 1942 520">0</td> <td data-bbox="1942 485 2042 520"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="875 520 1384 584">- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</td> <td data-bbox="1384 520 1942 584">0</td> <td data-bbox="1942 520 2042 584"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="875 584 1384 647">- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;</td> <td data-bbox="1384 584 1942 647">20</td> <td data-bbox="1942 584 2042 647"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="875 647 1384 844">- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</td> <td data-bbox="1384 647 1942 844">20</td> <td data-bbox="1942 647 2042 844">по 20 баллов за каждое условие</td> </tr> <tr> <td data-bbox="875 844 1384 1214">- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной</td> <td data-bbox="1384 844 1942 1214">20</td> <td data-bbox="1942 844 2042 1214"></td> </tr> </table>		наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех); наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	80	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	0		- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	20		- наличие и доступность питьевой воды;	0		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	0		- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	20		- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	20	по 20 баллов за каждое условие	- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной	20		
	наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех); наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	80																										
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	0																											
- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	20																											
- наличие и доступность питьевой воды;	0																											
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	0																											
- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	20																											
- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	20	по 20 баллов за каждое условие																										
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной	20																											
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.[2],	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[3]	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1384 1214 1942 1283">- превышает установленный срок ожидания</td> <td data-bbox="1942 1214 2042 1283">0 баллов</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1384 1283 1942 1347">- равен установленному сроку ожидания</td> <td data-bbox="1942 1283 2042 1347">10 баллов</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1384 1347 1942 1412">- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)</td> <td data-bbox="1942 1347 2042 1412">20 баллов</td> </tr> </table>	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	89																	
- превышает установленный срок ожидания	0 баллов																											
- равен установленному сроку ожидания	10 баллов																											
- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов																											

				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ³	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	98	98
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К ²)		1				89

3		Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	0
	- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);		- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0	0	
	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0		
	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0		

	- наличие сменных кресел-колясок;		- сменных кресел-колясок;	0		
	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	0		по 20 баллов за каждое условие
			Наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех). наличие пяти и более условий доступности для инвалидов		100 баллов	
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	20
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	20	
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0		
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	0		

	- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;		- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	20		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	0	по 20 баллов за каждое условие	
			Наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех). Наличие пяти и более условий доступности		100 баллов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	14	14
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1				12
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	98	98

	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных		работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	96	96
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	35	35
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K ⁴)		1				85

5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	96	96
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[4]	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	98	98
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	95	95
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1				96
Итого Sn -показатель оценки качества организации						64

4. Рейтинг организаций (учреждений) культуры Кореневского района

Позиция в рейтинге	Наименование организаций	итоговый рейтинг
1	МКУК «Кореневский районный Дом культуры им. Е.А. Фурцевой» Кореневского района Курской области	81
2	МКУК «Кремяновский центральный сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	78
3	МКУК «Кореневская Межпоселенческая библиотека» Кореневского района Курской области	74
4	МКУК «Внезапновский центральный сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	70
5	МКУК «Кореневский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	67
6	МКУК «Пушкарский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	64
7	МКУК «Благодатенский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	63
8	МКУК «Кореневский культурно-досуговый центр» Кореневского района Курской области	60
9	МКУК «Любимовский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	57
10	МКУК «Обуховский сельский Дом культуры» Кореневского района Курской области	53

5. Предложения и рекомендации

Анализ результатов оценки условий оказания услуг организациями культуры Кореневского позволяет сформулировать ряд предложений и рекомендаций по оптимизации их деятельности.

1. Повышение качества взаимодействия с потребителями посредством обеспечения эффективных каналов коммуникации, а в частности:

- создание сайтов в организациях культуры не имеющих официального сайта;

- обеспечение обратной связи через официальный сайт организации;

- размещение на официальных сайтах организации полного спектра информации предусмотренного действующими нормативными актами;

- отказ от использования бесплатных хостингов, с целью избегания нежелательной рекламы на сайтах организаций, которые могут посещать несовершеннолетние граждане;

- обеспечение технической возможности организации он лайн обращения с обеспечением информирования потребителя о ходе рассмотрения обращений;

- ежедневное обслуживание официального сайта, размещение информации о текущей деятельности и планируемых мероприятиях.

2. Обеспечение материально-технических условий для организации доступной, безбарьерной среды для лиц с ОВЗ и инвалидностью.

3. Размещение информации о возможностях предоставления услуг для лиц с ОВЗ и инвалидностью на официальных сайтах организаций.

4. Размещение информации о реализуемых и планируемых к реализации формах взаимодействия с потребителями услуг на официальных сайтах организаций.

5. Создание системы информирования потребителей о мероприятиях организаций культуры и активное вовлечение их в культурно-досуговую деятельность.