

где $P_{5.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

– P_3^5 – значение показателя 5.3:

$$P_3^5 = P_{5.3.1},$$

где $P_{5.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

3. Итоговая оценка по критерию K в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m,$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;

Π_i^m – значения i -го показателя по m -му критерию, в баллах;

a_i^m – значимость показателя.

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5,$$

где n – номер организации культуры для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n=1..N$;

N – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли культуры в конкретном субъекте РФ;

m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

K_n^m – значения m -го критерия в n -ой организации, в баллах;

b^m – значимость m -го критерия.

ГЛАВА 3. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям

1.1 Показатель «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»

Муниципальные организации в сфере культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	30	30	30
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	30	30	30
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	30	30	30

1.2 Показатель «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	30	30	30
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	30	30	30
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	30	30	30

1.3 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	40	40	35,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	40	40	40
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	40	40	38,6

2.1 Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	50	50	50
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	50	50	50
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	50	50	50

2.2 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом
-------	-------------------------	---------------------	--------------------	------------------------------

				значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	50	50	43,2
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	50	50	50
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	50	50	50

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	30	30	24
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	30	30	24
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	30	30	6

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

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия

1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	40	40	32
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	40	40	32
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	40	40	16

3.3 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	30	30	30
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	30	30	27,8
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	30	30	18,8

4.1 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	40	40	35,9

2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	40	40	40
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	40	40	38,6

4.2 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	40	40	35,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	40	40	40
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	40	40	38,6

4.3 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
-------	-------------------------	---------------------	--------------------	--

1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	20	20	17,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	20	20	20
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	20	20	19,3

5.1 Показатель «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	30	30	26,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	30	30	30
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	30	30	28,9

5.2 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	20	20	17,9

2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	20	20	20
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	20	20	19,3

5.3 Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	50	50	44,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	50	50	50
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	50	50	48,3

По 1 группе показателей "Открытость и доступность информации об организации культуры"

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	100	100	95,9
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	100	100	100
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	100	100	98,6

По 2 группе показателей "Открытость и доступность информации об организации культуры"

№ п/п	Наименование учреждения	Значение показателя	Значение параметра	Значение показателя с учетом значимости критерия
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	100	100	93,2
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»	100	100	100
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»	100	100	100