



**АДМИНИСТРАЦИЯ ОКРУГА МУРОМ  
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ  
УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ**

**П Р И К А З**

**25.07.2017**

**№ 34/о**

*О независимой оценке  
качества оказания услуг  
учреждениями сферы культуры  
округа Муром*

В целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Закона Российской Федерации от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», выполнения приказов Министерства культуры РФ от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры,

***приказываю:***

1. Внести изменения в приказ Управления культуры администрации округа Муром от 23.12.2015 № 88 «О независимой оценке качества оказания услуг учреждениями сферы культуры округа Муром» и утвердить Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, расположенными на территории округа Муром, в новой редакции согласно приложению № 1.

2. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Начальник Управления культуры  
администрации округа Муром

В.В.Козлов

## **Порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, расположенными на территории округа Муром**

### **1. Общие положения**

1.1 Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, расположенными на территории округа Муром (далее – учреждения), является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждениях; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений; удовлетворенность качеством оказания услуг.

1.2 Независимая оценка качества оказания услуг проводится в отношении учреждений, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Управление культуры администрации округа Муром (далее – Управление).

Независимая оценка качества оказания услуг проводится Общественным советом при Управлении культуры в соответствии с Положением об Общественном совете по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования детей, расположенными на территории округа Муром, утвержденным приказом Управления культуры администрации округа Муром от 23.12.2015 № 88 «О независимой оценке качества оказания услуг учреждениями сферы культуры округа Муром».

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями в отношении одних и тех же учреждений проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

### **2. Проведение независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры**

2.1 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 №2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

2.2 При проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями используется общедоступная информация об учреждениях, размещенная в форме открытых данных на официальных сайтах учреждений в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

2.3 Управление культуры обеспечивает проведение процедур по определению организации, осуществляющей сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями (далее - оператор) в соответствии с законодательством Российской Федерации о закупках товаров, работ, услуг для государственных и муниципальных нужд.

2.4 Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями проводится по двум направлениям:

- изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»;
- изучение мнений получателей услуг.

2.5 В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг, учреждения культуры размещают на своих официальных сайтах анкету для оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (далее – анкета) в интерактивной форме.

2.6 При изучении мнений получателей целесообразно использовать следующие каналы информации услуг:

- 1) Интернет канал. Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме;
- 2) Личный опрос (социологическое исследование). Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе;
- 3) Опрос по телефону. Опрос получателей услуг по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в анкету;
- 4) Терминал в организации культуры. Опрос получателей услуг путем заполнения анкеты в интерактивной форме через терминал;
- 5) Электронная почта. Опрос получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты по электронной почте.

При формировании анкеты рекомендуется использовать варианты вопросов, которые приведены в приложении к Методическим рекомендациям, утвержденным приказом Министерства культуры РФ от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

2.7. Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры рекомендуется организации культуры разделить на 3 категории в зависимости от количества получателей

услуг и для каждой организации культуры определить необходимое количество собираемых анкет:

### Рекомендуемые категории организаций культуры

Категории организаций культуры	Параметры	Количество анкет
Малые организации культуры	Количество получателей услуг в год менее 12 000	не менее 150 в год
Средние организации культуры	Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000	не менее 500 в год
Крупные организации культуры	Количество получателей услуг в год более 50 000	не менее 1000 в год

Для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры следует определить оптимальную для конкретного учреждения комбинацию, включающую необходимое количество анкет и способ их получения.

2.8 На основании анализа информации, представленной на официальном сайте организации культуры, и по результатам данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, осуществляется расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России N 2542.

2.9. Общественные советы на основании результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры формируют предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры.

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры общественные советы в органы местного самоуправления.

2.10. Органы местного самоуправления в месячный срок рассматривают полученную информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг и учитывают ее при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций культуры.

2.11. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры размещаются на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в соответствии с приказом Минфина России от 22.07.2015 N 116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения

информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и порядке ее размещения", а также на официальных сайтах органов местного самоуправления.

### **3. Порядок расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры**

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями измеряется в баллах. Минимальное значение - 0 баллов, максимальное значение - 160 баллов.

#### **Расчет общего балла организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг**

Общий балл  $i$ -ой организации культуры ( $N_i$ ) определяется по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

$N_i$  – общий балл  $i$ -ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N_i^{\text{откр}}$  - интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры;

$N_i^{\text{удовл}}$  - интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг  $i$ -ой организации культуры.

#### **Расчет интегрального значения показателей $i$ -ой организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте**

Интегральное значение показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте ( $N_i^{\text{откр}}$ ), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{\text{откр}} = \sum_s \sum_k Z_{iks}, \text{ где}$$

$Z_{iks}$  – интегральное значение уровня поисковой доступности  $k$ -ого информационного объекта по  $s$ -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности  $k$ -ого информационного объекта по  $s$ -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

При анализе информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, используются информационные объекты, представленные в Таблице 1.

Таблица 1

### Оценка уровня открытости и доступности информации на сайте учреждения

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организации культуры в соответствии с приказом № 2542 Минкультуры РФ	макс кол-во баллов	Уровень поисковой доступности (Ziks) в баллах
<b>1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры РФ от 20.02.2017 № 277</b>			
1	Полное наименование организации культуры	<b>1</b>	
2	Сокращенное наименование организации культуры	<b>1</b>	
3	Почтовый адрес организации культуры	<b>1</b>	
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	<b>1</b>	
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе	<b>1</b>	
6.	Учредительные документы (копия устава, свидетельства о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положение о филиалах и представительствах)	<b>1</b>	
7	Режим, график работы организации культуры	<b>1</b>	
8	Контактные телефоны	<b>1</b>	
9	Адрес электронной почты	<b>1</b>	
10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	<b>1</b>	
<b>1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры РФ от 20.02.2017 № 277</b>			
1	Сведения о видах предоставляемых услуг	<b>1</b>	
2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	<b>1</b>	
3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	<b>1</b>	

4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством РФ порядке, или бюджетные сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией культуры	1	
6	Копия лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ	1	
7	Информация о планируемых мероприятиях	1	
8	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	
10	План по улучшению качества работы организации	1	
<b>ИТОГО баллов</b>		<b>20</b>	

**Расчет интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг**

Интегральное значение показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг ( $N_i^{\text{удовл}}$ ), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \sum_j \frac{1}{P_{ij}} \sum_p m_{ijp}, \text{ где:}$$

$m_{ijp}$  – значение показателя, сформированное  $p$ -ым получателем услуг  $i$ -ой организацией культуры по  $j$ -ому показателю;

$P_{ij}$  – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг  $i$ -ой организацией культуры по  $j$ -ому показателю.

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг  $i$ -ой организацией культуры, представлены в Таблице 2.

*Таблица 2*

**Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг  $i$ -ой организацией культуры**

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.1.	Комфортность условий	Отлично, все устраивает	10,0

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг		Баллы		
	пребывания в организации культуры	В целом хорошо		7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0		
		Плохо, много недостатков		2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0		
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает		10,0		
		В целом хорошо		7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0		
		Плохо, много недостатков		2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0		
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает		10,0		
		В целом хорошо		7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0		
		Плохо, много недостатков		2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0		
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно		10,0		
		В целом хорошо		7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0		
		Плохо, много недостатков		2,5		
		Совершенно не удобно		0		
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2		
			нет	0		
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2		
			нет	0		
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2		
			нет	0		
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2		
			нет	0		
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2		
			нет	0		
		3.1.	Соблюдение режима	Отлично, все устраивает		10,0



№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
	работы организацией культуры	В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0
		Плохо, много нарушений	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0
		Плохо, много нарушений	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

\* - Показатель «Доступность услуг для инвалидов» равен интегральному значению баллов

В случае затруднения ответить на один или несколько заданных вопросов получатель услуг вправе пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос. Расчет интегрального значения показателей, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг должен быть скорректирован путем исключения из расчетов пропущенных вопросов.

**Пример расчета интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры ( $N_i^{удовл}$ ), определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг**

Пример расчета интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры ( $N_i^{удовл}$ ), определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, из расчета 10 получателей услуг ( $p=10$ ), по 14 показателям ( $j=14$ ).

Результаты расчетов представлены в Таблице 3 (знаком «+» обозначен ответ получателя услуги на каждый вопрос).

*Таблица 3*

**Расчет интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг**

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ip}$ )	Количество ответов на вопросы ( $p$ )	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ip}/p$ )	
				$p1$	$p2$	$p3$	$p4$	$p5$	$p6$	$p7$	$p8$	$p9$	$p10$				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16	
$j1$	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10					+					+	20	60	9	6,7
		В целом хорошо	7,5	+					+			+		22,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+	+					+		15			
		Плохо, много недостатков	2,5								+			2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
$j2$	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10											0	38	9	4,2
		В целом хорошо	7,5					+					+	15			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+			+			+		15			
		Плохо, много недостатков	2,5	+			+				+			7,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0								+			0			
$j3$	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10					+						10	43	9	4,7
		В целом хорошо	7,5	+					+					15			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+						+		10			
		Плохо, много недостатков	2,5							+		+	+	7,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				+							0			
$j4$	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляем	Отлично, все устраивает	10	+									+	20	53	9	5,8
		В целом хорошо	7,5					+					+	15			
		Удовлетворительно, незначительные	5			+	+		+					15			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum t_{ijp}$ )	Количество ответов на вопросы ( $p$ )	Средняя оценка по вопросу ( $\sum t_{ijp}/p$ )	
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16	
	ыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	недостатки															
		Плохо, много недостатков	2,5									+			2,5		
	Удобство графика работы организации культуры	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0								+			0			
		Отлично, очень удобно	10					+						10			
j5		В целом хорошо	7,5	+					+				+	22,5	53	9	5,8
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+						+	+	15			
		Плохо, много недостатков	2,5				+			+				5			
		Совершенно не удобно	0											0			
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2	+	+				+	+			+			
j6	Доступность услуг для инвалидов	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2				+		+				+	6		
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	+	+	+	+		+			+	+	+	16	
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	+	+		+	+	+		+	+	+	16		
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а	да	2			+							+	4		
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	нет	0			+	+			+				0		
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	нет	0						+		+			0		
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	нет	0			+				+				0		
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а	нет	0	+	+		+	+	+	+	+		+	0		
		Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	нет	0											0		
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	нет	0	+	+	+		+		+	+	+		0		



№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	Количество ответов на вопросы ( $p$ )	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )	
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16	
	обеспечением организации культуры	незначительные недостатки															
		Плохо, много недостатков	2,5	+	+										5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			+	+	+	+	+	+	+	+	+	0		
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10											0	55	10	5,5
		В целом хорошо	7,5	+	+									15			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+	+	+	+	+	+	+	+	40			
		Плохо, много недостатков	2,5											0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10											0	45	10	4,5
		В целом хорошо	7,5											0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			+	+	+	+	+	+	+	+	40			
		Плохо, много недостатков	2,5	+	+									5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			

Значение показателя ( $m_{ijp}$ ) по j1 показателю (Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации) сформированное первым получателем услуг (p1) равно 7,5.

В случае затруднения ответить на один или несколько заданных вопросов получатель услуг может пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос. Расчет интегрального значения показателей скорректирован путем исключения из расчетов пропущенных вопросов.

В данном примере при формировании ответа по j1 показателю получатель услуг p2 пропустил вопрос. Значение показателя равно null и при расчете не учитывается. Значение показателя ( $m_{ijp}$ ), сформированное p3 получателем услуг, равно 5. Аналогично сформированы значения показателя ( $m_{ijp}$ ) по всем остальным получателям услуг по j1 показателю.

Далее необходимо сложить все значения показателей, сформированные по j1 показателю. Сумма всех значений показателя ( $m_{ijp}$ ) по j1 показателю равна 60:

$$\sum_{p=10} m_{ijp} = 7,5 + 5 + 5 + 10 + 7,5 + 2,5 + 5 + 7,5 + 10 = 60$$

Полученное значение 60 делится на количество получателей услуг, оценивших доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации по  $j1$  показателю. Поскольку значение показателя, сформированное получателем  $p2$  услуг равно *null*, общее количество оценивших получателей услуг равно 9. Таким образом, значение показателя  $(\sum m_{ijp})/p$ ,  $i$ -ой организацией культуры по  $j1$  показателю равен 6,7 баллов.

$$\frac{1}{P_{ij1}} \sum_p m_{ij1p} = 60/9=6,7$$

Аналогично рассчитывается значение показателя  $(\sum m_{ijp})/p$  по всем остальным показателям, с  $j2$  по  $j14$ . Получив значения показателей  $(\sum m_{ijp})/p$  по всем 14 показателям, необходимо сложить данные значения:

$$\sum_j \frac{1}{P_{ij}} \sum_p m_{ijp} = 6,7+4,2+4,7+5,8+5,8+5,6+6,9+4,7+4,7+5+5,8+0,5+5,5+4,5 = 70,4$$

Итак, интегральное значение показателей  $(N_i^{\text{удовл}})$ , сформированное на основании мнений 10 получателей услуг, равно 70,4 баллам.