

Приложение № 1  
УТВЕРЖДЕН  
приказом ГБУК "ККЮБ"  
от 11.01.2021 № 4-П

Расчет значения интегрального показателя качества предоставления услуг (удовлетворенности)  
и уровня удовлетворенности получателей качеством предоставления услуг  
ГБУК "ККЮБ" в II полугодии 2020 года

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Количество ответивших	Сумма баллов по каждому вопросу ( $\Sigma tijp$ )		Общее количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ( $\Sigma tijp/p$ )
				% от общего числа ответивших на вопрос				
1	2	3	4	5	6		7	8=6/7
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	81,0	810	945	100	9,5
				81,0				
		В целом хорошо	7,5	16	120			
				16,0				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3	15			
				3,0				
Плохо, много недостатков	2,5	0	0					
		0,0						
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
				0,0				
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	70	700	920	100	9,2
				70,0				
		В целом хорошо	7,5	28	210			
				28,0				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10			
				2,0				
Плохо, много недостатков	2,5	0	0					
		0,0						
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
				0,0				
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	71	710	895	96	9,3
				74,0				
		В целом хорошо	7,5	24	180			
				25,0				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5			
				1,0				
Плохо, много недостатков	2,5	0	0					
		0,0						
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
				0,0				
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	64	640	827,5	92	9,0
				69,6				
		В целом хорошо	7,5	19	142,5			
				20,7				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	9	45			
				9,8				
Плохо, много недостатков	2,5	0	0					
		0,0						
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
				0,0				
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	85	850	957,5	100	9,6
				85,0				
		В целом хорошо	7,5	13	97,5			
				13,0				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10			
				2,0				
Плохо, много недостатков	2,5	0	0					
		0,0						
		Совершенно не удобно	0	0	0			
				0,0				

j6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию	да	2	68	136	676	68	10
					100,0				
		нет	0	0	0				
					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.)	да	2	67	134			
					98,5				
		нет	0	0	0				
					0,0				
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	67	134			
					98,5				
		нет	0	0	0				
					0,0				
Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	68	136					
			100,0						
нет	0	0	0						
			0,0						
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	68	136					
			100,0						
нет	0	0	0						
			0,0						
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	91	910	962,5	98	9,8	
					92,9				
		В целом хорошо	7,5	7	52,5				
					7,1				
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0	0				
					0,0				
Плохо, много нарушений	2,5	0	0						
			0,0						
Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0						
			0,0						
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	87	870	962,5	100	9,6	
					87,0				
		В целом хорошо	7,5	11	82,5				
					11,0				
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	2	10				
					2,0				
Плохо, много нарушений	2,5	0	0						
			0,0						
Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0	0						
			0,0						
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	92	920	980	100	9,8	
					92,0				
		В целом хорошо	7,5	8	60				
					8,0				
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0	0				
					0,0				
Плохо, много нарушений	2,5	0	0						
			0,0						

		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0,0	0			
				0,0				
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	90	900	967,5	99	9,8
				90,9				
		В целом хорошо	7,5	9	67,5			
				9,1				
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0	0			
		Плохо, много нарушений	2,5	0,0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0,0	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	81	810	950	100	9,5
				81,0				
		В целом хорошо	7,5	18	135			
				18,0				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1	5			
		Плохо, много недостатков	2,5	1,0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0,0	0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	61	610	862,5	99	8,7
				61,6				
		В целом хорошо	7,5	27	202,5			
				27,3				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	9	45			
		Плохо, много недостатков	2,5	9,1	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0			
			0	2,0				
			0	0,0	0			
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации	Отлично, все устраивает	10	71	710	865	94	9,2
				75,5				
		В целом хорошо	7,5	17	127,5			
				18,1				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	5	25			
		Плохо, много недостатков	2,5	5,3	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0			
			0	1,1				
			0	0,0	0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	68	680	870	96	9,1
				70,8				
		В целом хорошо	7,5	21	157,5			
				21,9				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	6	30			
		Плохо, много недостатков	2,5	6,3	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	1	0			
			0	1,0				
			0	0,0	0			
<b>ИТОГО интегральный показатель качества</b>								<b>132,0</b>
<b>ИТОГО уровень удовлетворенности получателей услуг, %</b>								<b>94,3</b>

Заместитель директора



Н.В. Бутко

\*\*\*