

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56, тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru

ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810401500168668 в ООО "Банк Точка", к/с 30101810745374525104 БИК 044525104

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты

проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Константиновского района

 Амурской области

Тюмень, 2023 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**ВВЕДЕНИЕ** 3](#_Toc39664902)

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации 6

2. Показатели, характеризующие комфортность предоставления услуг 9

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 10

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников 12

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг 14

**Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки****, предложения по их устранению**16

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**18

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

1. Рекомендации/пожелания получателей услуг на 1 л.

 2. Итоговые значения показателей независимой оценки на 1 л.

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Константиновского района Амурской области, была проведена независимая оценка.

Все работы выполнены в соответствии с:

* Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «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»;
* Федеральным законом 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»;
* Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 №599;
* Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);
* Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказом Минфина России от 7 мая 2019 года № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;
* Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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»;
* Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, утвержденными распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 г. № Р-1681.

Сбор информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся методом анкетирования при помощи специализированного сервиса «Тестограф» для проведения онлайн-опросов в период времени с 01.05.2023 по 25.05.2023 в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг:

1) открытость и доступность информации об организации;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доброжелательность, вежливость работников организаций;

4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) определен для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течении календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки (Таблица 1), но не более 600 человек.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Количество получателей услуг в год | Количество респондентов | Доля респондентов | Сокращенноеназвание в отчете |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Константиновская межпоселенческая центральная районная библиотека» | 6196 | 305 | 4,9 | МБУК «Константиновская МЦРБ» |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Константиновский районный Дворец культуры» | 10701 | 154 | 1,4 | МБУК «Константиновский РДК» |

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

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.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество информационных объектов на стенде(max 10) | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте(max 13) | Информативность сайта | Итоговый балл |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | 10 | *100* | 13 | *100* | **100** |
| МБУК «Константиновский РДК» | 10 | *100* | 13 | *100* | **100** |

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из четырёх (4) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | Анкета или ссылка на нее\*\* | Итоговый балл |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | + | + | + | + | **100** |
| МБУК «Константиновский РДК» | + | + | + | + | **100** |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*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 соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество оценивших стенд | Баллы по стенду | Количество удовлетворенных | Количество оценивших сайт  | Баллы по сайту | Итоговый балл  |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | 266 | 270 | *98,5* | 203 | 210 | *96,7* | **97,6** |
| МБУК «Константиновский РДК» | 131 | 135 | *97* | 117 | 122 | *95,9* | **96,5** |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

| Организация | Наличие комфортной зоны отдыха  | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений  | Транспортная доступность | Возможность бронирования/записи | Итоговый балл |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУК «Константиновский РДК» | + | + | + | + | + | + | + | **100** |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется.**

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | 265 | 305 | **86,9** |
| МБУК «Константиновский РДК» | 130 | 154 | **84,4** |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

*3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | + | + | + | - | - | **60** |
| МБУК «Константиновский РДК» | + | + | - | - | - | **40** |

*3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | 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 сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | + | + | - | + | + | + | **100** |
| МБУК «Константиновский РДК» | - | - | - | + | - | + | **40** |

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | **37** | **42** | **88,1** |
| МБУК «Константиновский РДК» | **14** | **16** | **87,5** |

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации 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 соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | 296 | 305 | **97** |
| МБУК «Константиновский РДК» | 140 | 154 | **90,9** |

*4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | 299 | 305 | **98** |
| МБУК «Константиновский РДК» | 147 | 154 | **95,5** |

*4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | 282 | 305 | **92,5** |
| МБУК «Константиновский РДК» | 140 | 154 | **90,9** |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | 296 | 305 | **97** |
| МБУК «Константиновский РДК» | 139 | 154 | **90,3** |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | 290 | 305 | **95,1** |
| МБУК «Константиновский РДК» | 137 | 154 | **89** |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных  | Количество ответивших | Итоговый балл |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | 295 | 305 | **96,7** |
| МБУК «Константиновский РДК» | 144 | 154 | **93,5** |

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки, предложения по их устранению

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлены недостатки по показателям доступности услуг для инвалидов, указанные в таблице.

| **Организация** | **Недостатки** | **Предложения** |
| --- | --- | --- |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | Отсутствуют сменные кресла-коляски | Приобрести специальные кресла-коляски для получателей услуг с нарушением функций опорно-двигательного аппарата |
| Отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение | Оборудовать санитарно-гигиенические помещение специальными перилами вдоль стен, горизонтальными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза, предусмотреть крючки для костылей и одежды |
| Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | При необходимости обеспечить предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| МБУК «Константиновский РДК» | Отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы  | Установить адаптированные лифты/гусеничные подъёмники, поручни, расширить дверные проёмы |
| Отсутствуют сменные кресла-коляски | Приобрести специальные кресла-коляски для получателей услуг с нарушением функций опорно-двигательного аппарата |
| Отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение | Оборудовать санитарно-гигиенические помещение специальными перилами вдоль стен, горизонтальными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза, предусмотреть крючки для костылей и одежды |
| Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и/или зрительную информацию с помощью технических средств (информационные табло типа «бегущая строка», речевые информаторы, аудиовизуальные системы/терминалы) |
| МБУК «Константиновский РДК» | Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Разместить в помещениях таблички, указатели выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | При необходимости обеспечить предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| Отсутствуют работники организации, прошедшие необходимое обучение по сопровождению инвалидов и оказании им помощи | Рекомендуем провести соответствующее обучение сотрудников путем прохождения специализированных курсов по сопровождению инвалидов и оказания им помощи |

В случае отсутствия возможности улучшения условий доступности услуг для инвалидов сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь и сопровождать людей с ограниченными возможностями здоровья на пути их следования в помещениях учреждения.

Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса (см. Приложение 1).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей услуг у организаций в сфере культуры, расположенными на территории Константиновского района Амурской области, итоговый балл составил **89,**9 (см. Приложение 2).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Организация | Итоговое количество баллов |
| 1 | МБУК «Константиновская МЦРБ» | 94 |
| 2 | МБУК «Константиновский РДК» | 85,9 |

**Рейтинг организаций**

**Рейтинг по критериям**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий** | **Результаты расчета** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 98,8 |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 92,8 |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 69,3 |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры» | 92,7 |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 94,1 |

Приложение 1

Рекомендации и пожелания респондентов,

выявленные в ходе опроса получателей услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Организация** | **Рекомендации/пожелания** | **Частота ответов** |
| МБУК «Константиновская МЦРБ» | Необходимы кондиционеры | 3 |
| Ежегодно пополнять библиотечный фонда | 1 |
| Установить кулеры с питьевой водой | 1 |
| Проводить мероприятия с привлечением школьников | 1 |
| Организовывать досуг для детей с родителями | 1 |
| Создать возможность поставить лайк к публикациям на сайте учреждения | 1 |
| Сделать проще сайт, долго подгружается, тяжело ориентироваться | 1 |
| МБУК «Константиновский РДК» | Необходимо провести ремонт сцены, зрительного зала, туалетных комнат | 11 |
| Улучшить освещение | 1 |
| Хотелось бы более оборудованную детскую игровую комнату | 1 |
| Привлекать хороших специалистов побольше | 1 |
| Концертные программы хотелось бы видеть более разнообразными и более профессиональными | 1 |
| Проводить больше мероприятий, детских программ на открытом воздухе, хотелось бы, чтобы начали работать клубные формирования различных направлений | 1 |
| Использовать современные формы работы с населением | 1 |
| Организовывать больше мероприятий с продажей билетов по Пушкинской | 1 |
| Разнообразить кружковую деятельность | 1 |
| Создание любительского театра, приглашение к показам спектаклей театров области | 1 |
| Автовокзалу не место в здании культуры, так как большое количество детского населения посещает кружки, а столпотворение людей и беспорядок обескураживает  | 3 |
| Не хватает точки с банкоматами Сбербанк | 1 |

## Приложение 2

## Итоговые значения показателей независимой оценки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация  | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации | Итого по критерию 1 | Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг | Итого по критерию 2 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | Итого по критерию 3 | Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | Итого по критерию 4 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | Итого по критерию 5 | Итоговый балл  |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 1 | МБУК «Константиновская МЦРБ» | 30 | 30 | 39 | 99 | 50 | - | 43,5 | 93,5 | 18 | 40 | 26,4 | 84,4 | 38,8 | 39,2 | 18,5 | 96,5 | 29,1 | 19 | 48,4 | 96,5 | 94 |
| 2 | МБУК «Константиновский РДК» | 30 | 30 | 38,6 | 98,6 | 50 | - | 42,2 | 92,2 | 12 | 16 | 26,3 | 54,3 | 36,4 | 38,2 | 18,2 | 92,8 | 27,1 | 17,8 | 46,8 | 91,7 | 85,9 |
| max значение | 30 | 30 | 40 | 100 | 50 | 0 | 50 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 | 100 | **100** |
| **Итоговый балл отрасли** | **89,9** |