

**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
качества условий оказания услуг учреждениями культуры
и архивного дела в муниципальном образовании «город
Ульяновск» в 2019 году**

(муниципальный контракт № 24/06 от 24.06.2019)

Заказчик: Управление культуры и организации досуга населения администрации города
Ульяновска

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «АРТЕФАКТ»

Директор ООО «АРТЕФАКТ»

Новикова М.А.



Новикова М.А.

Ульяновск, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Описание цели, задач, объекта и предмета исследования	3
2. Географическое покрытие	4
3. Методология сбора данных.....	4
3.1. Описание модели выборки	4
3.2. Методы сбора информации	8
3.3. Применяемый исследовательский инструментарий.....	10
4. Основная часть	13
4.1. Оценки по общим критериям оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в разрезе организаций сферы культуры	13
5. Заключительная часть.....	113

1. Описание цели, задач, объекта и предмета исследования

Настоящий отчет составлен по результатам проведения качества условий оказания услуг учреждениями культуры и архивного дела в муниципальном образовании «город Ульяновск».

Цели независимой оценки качества:

1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры и архивного дела в муниципальном образовании «город Ульяновск»;

2) повышение качества деятельности учреждений культуры и архивного дела в муниципальном образовании «город Ульяновск».

Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг проводится в соответствии с показателями независимой оценки, установленных нормативно-правовыми актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в сфере культуры и характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг:

Задачи оказания услуг:

1) удовлетворенность открытостью и доступностью информации об учреждении;

2) удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;

3) удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;

4) удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников учреждения;

5) удовлетворенность условиями оказания услуг в целом.

Задачи выявления и обобщения мнения получателей услуг:

1) выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания;

2) выявление проблем, с которыми сталкиваются получатели услуг учреждений культуры;

3) анализ и обобщение полученных результатов независимой оценки;

4) выявление влияния исследуемых показателей на удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания,

5) подготовка предложений по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем.

Объектом независимой оценки качества является мнение населения старше 18 лет, постоянно проживающего в муниципальном образовании «город Ульяновск», о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры и архивного дела, а также сами учреждения, которые оцениваются на предмет наличия или отсутствия различных характеристик, входящих в критерии оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры.

Предмет независимой оценки качества: качество условий оказания услуг учреждениями в культуры и архивного дела.

2. Географическое покрытие

География исследования описывает географические (территориальные) границы объекта исследования и перечень организаций, подлежащих оценке.

Исследование проведено на территории муниципального образования «город Ульяновск».

3. Методология сбора данных

3.1. Описание модели выборки

Выборка исследования составлена в соответствии с требованиями Технического задания. Она отражает количество респондентов, которые должны быть опрошены по каждому учреждению культуры и архивного дела.

Опросу подлежат пользователи услуг любого пола, в возрасте старше 18 лет, и любого социального статуса.

Один респондент может ответить на вопросы о нескольких организациях, если он посещал несколько организаций, оказывающих услуги в сфере культуры и архивного дела, в 2018-2019 г.г.

Описание алгоритма выбора начальной точки маршрута. Отбор точек опроса осуществляется согласно списку адресов данных организаций (при личном интервью «лицо-к-лицу» в учреждениях, по месту получения услуг), а также без применения точек опроса (при личном телефонном интервью).

Последовательность отбора респондентов. Опросу подлежат жители муниципального образования «город Ульяновск», которые получали в 2018-2019 г.г. услуги в сфере культуры, по крайней мере, в одном из учреждений, в отношении которых проводится независимая оценка. При этом половозрастных квот, ограничивающих отбор респондентов, нет.

Перечень учреждений в муниципальном образовании «город Ульяновск», подлежащих независимой оценке в 2019 году

№ п/п	Название учреждения	Адрес учреждения	Число респондентов – получателей услуг, человек
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система"	432048 г. Ульяновск, ул. Кирова, д.40	
Включающее в себя:			
1.1.	1 Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	город Ульяновск, улица Кирова, дом 40	30
1.2.	2 Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусств»	город Ульяновск, улица Камышинская, дом 49	30

1.3.	3 Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	город Ульяновск, улица Карбышева, дом 30	30
1.4.	4 Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милосердия»	город Ульяновск, улица 40 лет Октября, дом 33	30
1.5.	5 Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	город Ульяновск, улица 50 лет ВЛКСМ, дом 5	30
1.6.	6 Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	город Ульяновск, улица 40 лет Победы, дом 28	30
1.7.	7 Отдел-библиотека № 6	город Ульяновск, проспект Гая, дом 45/1	30
	8 Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	город Ульяновск, проспект Гая, дом 15	30
1.8.	9 Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	город Ульяновск, улица Станкостроителей, дом 20	30
1.9.	10 Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	город Ульяновск, проспект Нариманова, дом 106	30
1.10.	11 Отдел-библиотека № 9	город Ульяновск, улица Артема, дом 7/59	30
1.11.	12 Отдел-библиотека № 10	город Ульяновск, улица Минина, дом 25	30
1.12.	13 Отдел-детская библиотека № 11	город Ульяновск, проспект Гая, дом 63	30
1.13.	14 Отдел-библиотека № 12	город Ульяновск, проезд Заводской дом 27а	30
1.14.	15 Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	город Ульяновск, улица Аверьянова, дом 7	30
1.15.	16 Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	город Ульяновск, улица Верхнеполевая, дом 13	30
1.16.	17 Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и семья»	город Ульяновск, улица Корунковой, дом 25	30
1.17.	18 Отдел-библиотека № 19	город Ульяновск, поселок Дачный, улица Сельдинская,	30

		дом 49	
1.18.	19 Отдел-библиотека № 21	город Ульяновск, Московское шоссе, дом 102	30
1.19.	20 Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю.Лермонтова	город Ульяновск, проспект Авиастроителей, дом 17	30
1.21.	21 Отдел-библиотека № 24	город Ульяновск, улица К.Маркса, дом 33/2	30
1.22.	22 Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В.Аржанцева»	город Ульяновск, улица Ватутина, дом 26	30
1.24.	23 Отдел-библиотека № 26	город Ульяновск, улица Хрустальная, дом 26	30
1.25.	24 Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В.Михалкова	город Ульяновск, улица Октябрьская, дом 32	30
1.26.	25 Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени А.А.Пластова	город Ульяновск, проспект Созидателей, дом 62	30
1.27.	26 Отдел-детская библиотека №29	город Ульяновск, улица Кузоватовская, дом 48	30
1.28.	27 Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	город Ульяновск, улица Отрадная, дом 8а	30
1.29.	28 Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Сказочный театр»	город Ульяновск, улица Московская, дом 8	30
1.31.	29 Отдел-библиотека № 34	город Ульяновск, поселок Пригородный, улица Школьная, дом 8	30
1.32.	30 Отдел-библиотека № 36	город Ульяновск, микрорайон Сельдь, улица Старосельдинская, дом 62	30
1.33.	31 Отдел-библиотека № 37	город Ульяновск, село Карлинское, улица Дорожная, дом 4	30
1.35.	32 Отдел-библиотека № 40	город Ульяновск, деревня Отрада, улица Мира, дом 9	30

2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная клубная система"	432012, г. Ульяновск, пр-т Гая, д.15	
Включающее в себя:			
2.1.	33 Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	432012, г. Ульяновск, пр-т Гая, д.15	100
2.2.	34 Дом культуры п. Пригородный	432047, г. Ульяновск, п. Пригородный, ул. Школьная, д.8	50
2.3.	35 Дом культуры с. Карлинское	433318, г. Ульяновск, с. Карлинское, ул. Дорожная, д.4	50
2.4.	36 Дом культуры п. Плодовый	433278, г. Ульяновск, п. Плодовый, ул. Центральная, д.5	50
2.5.	37 Дом культуры с. Отрада	433329, г. Ульяновск, с. Отрада, ул. Мира, д.9	50
2.6.	38 Дом культуры с. Белый Ключ	433320, г. Ульяновск, с. Белый Ключ, ул. Ленина, д.42	50
2.7.	39 Клуб п. Сельдь	432055, г. Ульяновск, п. Сельдь, ул. Старосельдинская, д.62	50
2.9.	40 ККК «Современник»	432012, г. Ульяновск, ул. Луначарского, д.2	50
2.10.	41 Автоклуб	432012, г. Ульяновск, проспект Гая, д.15	30
2.11.	42 ДК «Строитель»	432000, г. Ульяновск, ул. Ефремова, 5	50
3.	43 Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	432072, г. Ульяновск, ул. 40-летия Победы, д.15	100
3.1.	44 ДК им.1 Мая	432031, г. Ульяновск, ул. Ленинградская, д.4/9	50
4.	45 Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский городской архив"	432600, г. Ульяновск, пер. Комсомольский, д.11	50
5.	46 Муниципальное автономное учреждение культуры "Дирекция парков Ульяновска"	432017, г. Ульяновск, ул. Плеханова, д.10	50
6.	47 Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк Прибрежный"	432072, г. Ульяновск, пр-кт Ленинского Комсомола, д. 41-офис, пр-кт Генерала Тюленева, 44 - парк	50
Итого количество опрошенных получателей услуг в организациях:			1790

3.2. Методы сбора информации

1. Изучение информации, представленной на официальных сайтах организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

Анализ Интернет-сайтов организаций проводится кабинетным методом, посредством проверки соответствия информации, содержащейся на Интернет-сайтах, требованиям Критериев качества оказания услуг.

2. Изучение мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации и пр.)

Целью исследования в рамках данного метода является выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры на основе оценок удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

Объем и распределение выборочной совокупности по учреждениям представлено в разделе 4. Выборка исследования для проведения опроса потребителей услуг в сфере культуры.

Опрос граждан будет осуществляться методом личного опроса, в том числе, с применением следующих способов: уличное интервью, интервью по месту оказания услуг (на территории учреждения культуры), анкетирование (в присутствии интервьюера), телефонное интервью (с участием интервьюера). Во всех случаях используется анкета, представленная в разделе 3. Инструментарий исследования.

Инструктаж интервьюеров проводится не позднее чем за 3 дня до начала полевого этапа исследования. Обязательным требованием является обеспечение присутствия Заказчика на инструктаже.

Контроль качества полевых работ проходят 100% анкет всех интервьюеров (телефонный контроль). Заказчику предоставляется отчет о результатах контроля качества полевых работ. В случае, если контроль был проведен по телефону – аудиозаписи телефонного контроля. Обязательным является наличие контактного номера телефона в наименовании записи и/или номера анкеты для возможности контроля Заказчиком. В случае адресного контроля – бланк повторных посещений (обязательное наличие в бланке: номер анкеты, ФИО респондента, пол, возраст, название организации, адрес, результат проведенного контроля).

Результаты опроса представляются в процентах от числа опрошенных получателей услуг. Показатели удовлетворенности рассчитываются как суммарные доли респондентов, удовлетворенных тем или иным показателем, в процентах от числа опрошенных.

Итоги выявления и обобщения мнения граждан включаются составной частью в отчет о выполненных работах. Они содержат:

1. Перечень организаций, в которых проводилось выявление мнения граждан о качестве условий оказания услуг.

2. Описание проведенного опроса, в том числе:

2.1. форма проведения опроса,

2.2. объем выборочной совокупности респондентов (численность потребителей услуг, участвовавших в опросе, и их доля в генеральной совокупности),

2.3. параметры выборочной совокупности (основные характеристики респондентов).

3. Результатами выявления и обобщения мнения граждан являются:

3.1. Значения удовлетворенности получателей услуг качеством условий из оказания в целом.

3.2. Значения удовлетворенности получателей услуг качеством условий из оказания по отдельным показателям оценки качества и критериям оценки качества.

3.3. Значения удовлетворенности получателей услуг качеством условий из оказания по отдельным организациям (по типам организаций, по организационно-правовой форме организаций и пр.).

3.4. Примеры организаций с высокой и низкой степенью удовлетворенности граждан.

4. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры:

4.1. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе выявления мнения граждан (проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг),

4.2. Основные пожелания граждан по улучшению качества оказания услуг),

4.3. Предложения по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных недостатков.

3. Изучение условий оказания услуг организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение организации)

Телефонные/Интернет-обращения в организации.

Проводятся по месту нахождения Исполнителя. Обращения осуществляются посредством телефонного звонка, электронной почты и специальных Интернет-сервисов на официальных сайтах организаций. Этапы выполнения работ данным методом: направление обращения с помощью Интернет-сервиса на сайте организации (при его наличии), направление обращения посредством электронной почты в организацию (при ее наличии), и телефонный звонок с целью контроля получения обращений, а также возможности установления контакта со специалистами организации по телефону. Также производятся повторные звонки для уточнения хода работы над направленным обращением.

Личный визит в организацию.

Личный визит производится сотрудником Исполнителя в целях установления соответствия между указанными в Уставе организации услугами и наличием условий для их оказания.

Методы 1, 2, 3 могут применяться в отношении различных организаций последовательно или одновременно. Порядок их применения не связан с этапом выполнения работ.

После осуществления сбора информации указанными выше методами, производится оценка полученных фактов.

3.3. Применяемый исследовательский инструментарий

Инструментарий опроса содержит:

1. Проект анкет / бланков интервью для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.
2. Шаблон для заполнения данных НОК организаций, оказывающих услуги в сфере культуры (в формате EXCEL).

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (по месту оказания услуг)

№ анкеты (заполняет оператор)	
Сфера культуры	код 1
Наименование муниципального образования / населенного пункта	Адрес учреждения
Наименование учреждения культуры / филиала / обособленного структурного подразделения учреждения	
Метод опроса	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях,
Дата опроса	

Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества услуг в сфере культуры. Исследование проводится по инициативе Управления культуры и организации досуга населения администрации города Ульяновска. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения. Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Большинство вопросов уже содержат варианты ответов – вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.

1. Какие услуги Вы сами (или человек, интересы которого Вы представляете) получали в этой организации культуры в 2018 году? (ЗАПИШИТЕ)

2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

3. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

4. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в учреждении культуры? (показатель 2.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

5. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг учреждения культуры для инвалидов? (показатель 3.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию (справочная, кассиры и т.д.)? (показатель 4.1.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))? (показатель 4.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен

- 4) Полностью не удовлетворен

9. Готовы ли Вы порекомендовать данное учреждение культуры своим родственникам и знакомым (могли бы вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)

- 1) Да, порекомендовал бы
2) Нет, не стал бы рекомендовать.

10. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры? (показатель 5.2.1)

- 1) Полностью удовлетворен
2) Скорее удовлетворен
3) Скорее не удовлетворен
4) Полностью не удовлетворен

11. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры? (показатель 5.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
2) Скорее удовлетворен
3) Скорее не удовлетворен
4) Полностью не удовлетворен

12. Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?

4. Основная часть

4.1. Оценки по общим критериям оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры в разрезе организаций сферы культуры

В разделе 4.1 представлены следующие результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры и архивного дела муниципального образования «город Ульяновск»:

- итоговая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры и архивного дела муниципального образования «город Ульяновск» в целом, в том числе, по 5 общим критериям (Таблица 1),
- итоговая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры и архивного дела муниципального образования «город Ульяновск» по 5 общим критериям, для каждого учреждения (Таблица 1),
- оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры и архивного дела по каждому учреждению в разрезе всех показателей, входящих в общие критерии оценки качества (Таблица 2),
- результаты опроса получателей услуг (частотные таблицы распределения) (Таблица 3).

Общая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры и архивного дела в муниципальном образовании «город Ульяновск» составляет 90,8 балла из 100 баллов.

Самые низкие оценки относятся к критерию качества «Доступность услуг для инвалидов» (72,6 балла) и «Открытость и доступность информации об организации» (77,1 балла). Остальные критерии оценены более чем на 80 баллов из 100:

- Удовлетворенность условиями оказания услуг (98,6 баллов),
- Доброжелательность, вежливость работников организаций (99,5 балла),
- Комфортность условий предоставления услуг (99,8 балла).

Общий рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, в порядке снижения значения общей оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры:

- 1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан" (96 баллов);
- 2 Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество» (93,9 баллов);
- 3-4 Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В.Михалкова (93,7 баллов), Отдел-библиотека №6 (93,7 баллов);
- 5 Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусств» (93,6 баллов);
- 6-7 Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милосердия» (93,4 балла), Отдел-библиотека № 24 (93,4 балла);
- 8-10 Отдел-библиотека № 12 (93,2 балла), Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и семья» (93,2 балла), Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова (93,2 балла);
- 11-12 Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения» (93 балла), Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени А.А.Пластова (93 балла);
- 13 Отдел-библиотека № 40 (92,9 балла);

14-16 Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры» (92,7 балла), Отдел-библиотека № 9 (92,7 балла), Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6 (92,7 балла);

17 Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда» (92,6 балла);

18-20 Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В.Аржанцева» (92,5 балла), Отдел-библиотека № 26 (92,5 балла), Отдел-детская библиотека №29 (92,5 балла);

21-22 Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Сказочный театр» (92,4 балла), Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю.Лермонтова (92,4 балла);

23-25 Отдел-библиотека № 19 (92,2 балла), Отдел-детская библиотека № 11 (92,2 балла), Отдел-библиотека № 34 (92,2 балла);

26-28 Отдел-библиотека № 37 (92 балла), Отдел-библиотека № 21 (92 балла), Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры» (92 балла);

29 Отдел-библиотека № 10 (91,8 балла);

30 Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина (91,7 балла);

31 Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова (91 балл);

32 Отдел-библиотека № 36 (90,5 балла);

33-34 Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга» (90,4 балла), Автоклуб (90,4 балла);

35 ДК им.1 Мая (90,3 балла);

36 Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский городской архив" (89,9 балла);

37-39 ККК «Современник» (86,5 балла), Дом культуры с. Белый Ключ (86,5 балла), Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр (86,5 балла);

40 Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк Прибрежный" (85,9 балла);

41 Муниципальное автономное учреждение культуры "Дирекция парков Ульяновска" (85,8 балла);

42-46 Дом культуры п. Пригородный (85,6 балла), Дом культуры с. Карлинское (85,6 балла), Дом культуры п. Плодовый (85,6 балла), Дом культуры с. Отрада (85,6 балла), Клуб п. Сельдь (85,6 балла);

47 ДК «Строитель» (80,4 балла).

Организации культуры, осуществляющие создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, оценены по 2-м показателям из 5-ти¹: «Открытость и доступность информации об организации» и «Доступность услуг для инвалидов». Результаты по этой группе организаций и по остальным организациям следует представлять отдельно, т.к. результаты НОК оценивались по разным показателям.

К данной группе организаций в рамках Перечня учреждений культуры и архивного дела муниципального образования «город Ульяновск», подлежащих оценке в 2019 году, не относилась ни одна организация. В связи с этим, рейтинг организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства в рамках настоящего Отчета не предусмотрен.

¹ В соответствии со [статьей 36.1](#) Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1

Таблица 1. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организациях (начало таблицы: 1-24 учреждение из Перечня учреждений культуры и архивного дела, подлежащих НОК в 2019 г. в МО «город Ульяновск»)

№	Критерии	Коэффициент значимости критерия	Результат независимой оценки качества по каждому критерию	Оценки по учреждениям																										
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1.	Открытость и доступность информации об организации	20%	77,1	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	83,7	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	83,6	85,0	85,0	83,7	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0
2.	Комфортность условий предоставления услуг	20%	99,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%	72,6	76,0	82,0	66,0	76,0	82,0	76,0	82,0	76,0	76,0	76,0	70,0	70,0	76,0	70,0	82,0	76,0	70,0	70,0	69,0	76,0	70,0	70,0	70,0	70,0	70,0	70,0	82,0
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	15%	99,5	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	97,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	97,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%	98,6	99,3	97,7	99,3	100,0	94,3	98,7	98,0	100,0	98,7	95,3	97,7	100,0	99,0	99,3	97,3	98,7	99,3	100,0	98,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,0	
Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации				100%	90,8	93,2	93,6	91,7	93,4	92,6	92,7	93,7	92,7	93,0	92,0	92,7	91,8	92,2	93,2	91,0	93,9	93,2	92,2	92,0	92,4	93,4	92,5	92,5	93,7	

Таблица 1. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организациях (продолжение таблицы: 25-47 учреждение из Перечня учреждений культуры и архивного дела, подлежащих НОК в 2019 г. в МО «город Ульяновск»)

№	Критерии	Коэффициент значимости критерия	Результат независимой оценки качества по каждому критерию	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Сказочный театр»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Книжковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Карлинское	Дом культуры п. Плодовый	Дом культуры с. Отрада	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное ка-зённое учреждение "Ульяновский город-ской архив"	Муниципальное авто-номное учреждение культуры "Дирекция парков Ульяновска"	Муниципальное авто-номное учреждение культуры "Парк Прибрежный"
1	Открытость и доступность информации об организации	20%	77,1	84,3	85,0	85,0	85,0	85,0	79,0	83,7	85,0	55,0	58,0	58,0	58,0	58,0	58,0	58,0	57,6	58,0	55,6	85,0	58,0	81,6	56,8	62,4
2	Комфортность условий предоставления услуг	20%	99,8	100,0	100,0	98,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	97,5	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,0	100,0	98,0	100,0	100,0	99,0	100,0	100,0
3	Доступность услуг для инвалидов	15%	72,6	76,0	70,0	64,8	76,0	76,0	70,0	76,0	76,0	90,2	60,0	60,0	60,0	60,0	66,0	60,0	71,4	92,0	46,1	94,0	94,0	60,0	62,8	58,0
4	Доброжелательность, вежливость работников организаций	15%	99,5	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	95,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	94,0	99,6	100,0	98,8	100,0	98,4
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	30%	98,6	99,0	100,0	96,7	96,7	96,0	97,3	96,4	98,3	93,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,4	100,0	95,6	99,7	98,8	100,0	100,0	100,0
	Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации	100%	90,8	93,0	92,5	90,4	92,4	92,2	90,5	92,0	92,9	86,5	85,6	85,6	85,6	85,6	86,5	85,6	86,5	90,4	80,4	96,0	90,3	89,9	85,8	85,9

Таблица 2. Оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры и архивного дела по каждому учреждению в разрезе всех показателей, входящих в общие критерии оценки качества (начало таблицы: 1-15 организация из Перечня организаций в сфере культуры и архивного дела, подлежащих НОК в 2019 г. в МО «город Ульяновск»)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	9.7	9.8	9.9	9.10	9.11	9.12	9.13	9.14	9.15
01	02	03	04	05	06	07	08	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	9.7	9.8	9.9	9.10	9.11	9.12	9.13	9.14	9.15
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»																					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных ресурсах в помещении организации, - на официальном	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, установленном нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами), или 0-7 пунктов из 11. - доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами)	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организации															

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А. Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г. Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославца»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова				
	сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»			составляет:																						
				70-80%, или 8 пунктов из 11	40 баллов																					
				81-90% , или 9 пунктов из 11	60 баллов																					
				более, чем 90%, 10-11 пунктов из 11	100 баллов																					
				Перечень информации об организации культуры, которая должна быть размещена на стендах:																						
				1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
				2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
				3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
				4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославца»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова		
			организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами), или 0-11 пунктов из 17.																				
				доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет:																				
				70-80%, или 12-13 пунктов из 17.	40 баллов																			
				81-90%, или 14-15 пунктов из 17.	60 баллов																			
				более, чем 90%, или 16-17 пунктов.	100 баллов																			
			Оцениваемые Интернет-сайты						http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/	http://www.mukcb.s.org/

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославца»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	
								mu kc bs. or g/, htt p:/ /1. mu kc bs. or g/	/, http:// /2.m ukcb s.org /	mu kc bs. or g/, htt ps: //v k.c om /id 42 48 63 95 3	/, http:// /dg. muk cbs.o rg/	/, https:// twitter. com/c bs_5 ?lang =ru	mu kc bs. or g/, htt ps: //v k.c om /bi bg ran in7 3	mu kc bs. or g/	mu kc bs. or g/	/, http:// /7.m ukcb s.org	/, http:// /8.m ukcb s.org /	mu kc bs. or g/, htt ps: //v k.c om /cb s_9	mu kc bs. or g/, htt ps: //t wit ter. co m/ Li bra ry_7 3?! an g= ru	mu kc bs. or g/, htt ps: //t wit ter. co m/ cb sN o1 1?! an g= ru	mu kc bs. or g/, htt ps: //v k.c om /bi bli o1 2	mu kc bs. or g/, htt ps: //v k.c om /cl ub 70 02 33 78	mu kc bs. or g/, htt ps: //v k.c om /cl ub 70 02 33 78
			Перечень информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"																				
			Общая информация об организациях культуры:																				
			1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
			2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославских»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова
			3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):																			
			6. сведения о видах предоставляемых услуг;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного наследия» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославских»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова
			10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			11. информация о планируемых мероприятиях;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			12. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения. Иная информация:					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			14. информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			15. информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			17. план по улучшению качества работы организации.					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			СУММА					16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
			Значение показателя П112					100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А. Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г. Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославца»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	
	П11		Значение показателя П11 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2)					70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
1. 2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	30%	1.2.1. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями и услуг: наличие - "1", отсутствие - "0"	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов (формула 1.2.)	Анализ сайтов организаций																
	- телефона;		- телефона;	- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	по 20 баллов за каждый способ			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославца»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова
	- электронной почты;		-электронной почты;	- в наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); получения консультации по оказываемым услугам и иных.)		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации и по оказываемым услугам и пр.);					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	- раздела «Часто задаваемые вопросы»;		- раздела «Часто задаваемые вопросы»;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	- обеспечение технической возможности выражения получателем		- технической возможности выражения получателем					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославца»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова
	услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).																			
			СУММА					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	П12		Значение показателя П12 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах					80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информа-	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	100,0	10,0	100,0	10,0	100,0	96,7	10,0	10,0	100,0	100,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославца»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова		
	информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		ционных стендах в помещении организации (% от числа ответивших на вопрос анкеты №2)	опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)																				
			1.3.2.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (% от числа ответивших на вопрос анкеты №3)*	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов		Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	100,0	10,0	100,0	10,0	100,0	96,7	10,0	10,0	100,0	100,0	10,0	10,0	10,0	10,0	93,1		

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославца»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	
			Значение показателя П13 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2)					100	100	100	100	100	97	100	100	100	100	100	100	100	100	97	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»						100 баллов		85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	83,7	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	83,6	
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"																						
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	30%	2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций																
			1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно)	по 20 баллов за каждое условие			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
			2) наличие и понятность навигации внутри организации	- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
			3) наличие и доступность питьевой воды					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославца»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова
			4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			5) санитарное состояние помещений организации					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет"					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославских»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова
			на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)																			
			СУММА					6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	П21		Значение показателя П21 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах					100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.	Время ожидания предоставления услуги	40%	Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).																			
2.	П22		Значение показателя П22 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)					100	100	100	100	100	100	100	98	100	100	100	98	100	100	100
2.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от	30%	2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в органи-															

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославских»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	
	общего числа опрошенных получателей услуг)		получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №4).				зациях																
			Значение показателя рассчитывается как % от числа получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг					100,0	10,0,0	100,0	10,0,0	100,0	100,0	10,0,0	96,7	100,0	100,0	10,0,0	96,7	10,0,0	10,0,0	10,0,0	
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»							100 баллов		100,0	10,0,0	100,0	10,0,0	100,0	10,0,0	98,4	100,0	100,0	10,0,0	98,4	10,0,0	10,0,0	10,0,0	
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»																						
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организацией																
	- оборудованных входных групп		- оборудованных входных	- количество условий доступности организации для	по 20 баллов за			1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославских»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова		
	организации.		их помещений в организации.																					
			СУММА					1	2	0	1	2	1	2	1	1	1	1	0	0	1	0		
	ПЗ1 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)		Значение показателя ПЗ1 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах					20	40	0	20	40	20	40	20	20	20	20	0	0	20	0		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	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	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций																	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению	- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	по 20 баллов за каждое условие			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А. Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г. Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославца»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова		
	информации;		звуковой и зрительной информации;	другими (от одного до четырех)																				
	- 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;	- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдо					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославца»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова				
	сферы и на прилегающей территории;		социальной сферы и на прилегающей территории;																							
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			СУММА					5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	П32		Значение показателя П32 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах					100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (вопрос №5)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях																			

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А. Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г. Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославца»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	
	П33		Значение показателя определяется как % от числа получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от числа ответивших на вопрос анкеты)						100,0	10,0,0	86,7	10,0,0	100,0	100,0	10,0,0	10,0,0	100,0	100,0	10,0,0	10,0,0	10,0,0	10,0,0	10,0,0
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»						100 баллов		76,0	82,0	66,0	76,0	82,0	76,0	82,0	76,0	76,0	76,0	76,0	70,0	70,0	76,0	70,0	
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»																						
4.1.	П41 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа)	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения,	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	100,0	10,0,0	100,0	10,0,0	100,0	100,0	10,0,0	96,7	100,0	100,0	10,0,0	96,7	10,0,0	10,0,0	93,3	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославских»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова
	опрошенных получателей (услуг)		регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию																			
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, услуги при обращении в организацию	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	96,7	100,0	100,0	100,0	96,7	100,0	100,0	100,0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославских»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова
	получателей услуг)																					
4.3.	П43 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного	20%	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 элек-	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	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославских»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	
	обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		тронного обращения (жалобы, предложения, получения консультации и по оказываемым услугам и пр.)																				
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»						100 баллов		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	97,4	100,0	100,0	100,0	97,4	100,0	100,0	97,3	
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»																						
5.1.	П51 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в органи-	100,0	100,0	100,0	100,0	93,3	100,0	93,3	100,0	100,0	96,7	100,0	96,7	100,0	100,0	93,3	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А.Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославца»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова
	была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		знакомым	отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			зациях															
5.2.	И52 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	96,7	96,7	96,7	100,0	90,0	93,3	100,0	100,0	93,3	76,7	93,3	100,0	100,0	96,7	96,7

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения» имени И.А. Гончарова	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусства»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г. Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милославца»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова
			прихода социального работника на дом и прочее)																			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	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, соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	100,0	96,7	100,0	100,0	96,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						100 баллов		99,3	97,7	99,3	100,0	94,3	98,7	98,0	100,0	98,7	95,3	97,7	100,0	99,0	99,3	97,3

Таблица 2. Оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры и архивного дела по каждому учреждению в разрезе всех показателей, входящих в общие критерии оценки качества (продолжение таблицы: 16-31 организация из Перечня организаций в сфере культуры и архивного дела, подлежащих НОК в 2019 г. в МО «город Ульяновск»)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский домик»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
01	02	03	04	05	06	07	08	9.16	9.17	9.18	9.19	9.20	9.21	9.22	9.23	9.24	9.25	9.26	9.27	9.28	9.29	9.30	9.31	
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»																							
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами), или 0-7 пунктов из 11. - доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами)	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций																	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37				
1	сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»			составляет:																							
				70-80%, или 8 пунктов из 11	40 баллов																						
				81-90% , или 9 пунктов из 11	60 баллов																						
				более, чем 90%, 10-11 пунктов из 11	100 баллов																						
				Перечень информации об организации культуры, которая должна быть размещена на стендах:																							
				1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;																							
				2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);																							
				3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);																							
				4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;																							
				5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их																							

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский уголок»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
			наличии).																					
			6. сведения о видах предоставляемых услуг;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			8. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			9. информация о планируемых мероприятиях;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			10. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			11. план по улучшению качества работы организации.					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			СУММА					8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	
			Значение показателя Ш11					40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
			1.1.2. Соответствие информации о	- отсутствует информация о деятельности организации или доля размещенных	0 баллов	100 баллов	Анализ сайтов организаций																	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский уголок»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
			деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами), или 0-11 пунктов из 17.																				
				доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет:																				
				70-80%, или 12-13 пунктов из 17.	40 баллов																			
				81-90%, или 14-15 пунктов из 17.	60 баллов																			
				более, чем 90%, или 16-17 пунктов.	100 баллов																			

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека № 25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека № 29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский уголок»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
			Оцениваемые Интернет-сайты					http://www.ukcb.s.org/ , http://17.mukcbs.org	http://www.ukcb.s.org/ , http://18.mukcbs.org	http://www.ukcb.s.org/	http://www.ukcb.s.org/	http://www.ukcb.s.org/	http://www.ukcb.s.org/	http://www.ukcb.s.org/	http://www.ukcb.s.org/	http://www.ukcb.s.org/	https://vk.com/cbsf28	http://www.ukcb.s.org/	https://vk.com/club79494503	http://www.ukcb.s.org/	http://www.ukcb.s.org/	http://www.ukcb.s.org/	http://www.ukcb.s.org/	
			Перечень информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-																					

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37		
			сайт: наличие - "1", отсутствие - "0"																						
			Общая информация об организациях культуры:																						
			1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):																						
			6. сведения о видах предоставляемых услуг;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
			законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);																					
			9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			11. информация о планируемых мероприятиях;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			12. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения. Иная информация:					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			14. информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			15. информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
			деятельности;																					
			17. план по улучшению качества работы организации.					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
			СУММА					16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	
			Значение показателя П112					100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	П11		Значение показателя П11 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2)						70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
1. 2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	30%	1.2.1. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: наличие - "1", отсутствие -	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов (формула 1.2.)	Анализ сайтов организаций																	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37
			"0"																				
	- телефона;		- телефона;	- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	по 20 баллов за каждый способ			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
	- электронной почты;		-электронной почты;	- в наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); получения консультации по		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский уголок»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
	оказываемым услугам и иным.)		и по оказываемым услугам и пр.);																					
	- раздела «Часто задаваемые вопросы»;		- раздела «Часто задаваемые вопросы»;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организаций (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			СУММА					4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
	П12		Значение показателя П12 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах					80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	60	80	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский уголок»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (% от числа ответивших на вопрос анкеты №2)	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	100,0	100,0	96,7	10,0	10,0	10,0	100,0	10,0	10,0	96,7	10,0	100,0	10,0	10,0	10,0	10,0	96,7
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте	0-100 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования	100,0	100,0	96,7	10,0	10,0	10,0	100,0	10,0	10,0	100,0	10,0	100,0	10,0	100,0	10,0	10,0	10,0	10,0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
			зации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (% от числа ответивших на вопрос анкеты №3)*	организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)			вьюирования в организациях																	
			Значение показателя П13 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2)						100	100	97	100	100	100	100	100	100	98	100	100	100	100	100	97
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»						100 баллов		85,0	85,0	83,7	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	85,0	84,3	85,0	85,0	85,0	85,0	79,0	83,7	
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"																							
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	30%	2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещениях организаций																	
			1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	Для расчета формула (2.1)		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37
				включительно)	е																		
			2) наличие и понятность навигации внутри организации	- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			3) наличие и доступность питьевой воды					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			5) санитарное состояние помещений организации					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37
			б) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			СУММА					6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
	П21		Значение показателя П21 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах					100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
2.	Время ожидания предоставления услуги	40%	Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).																				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
	П22		Значение показателя П22 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)					100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	98	100	100	100	100
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №4).	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях																	
			Значение показателя рассчитывается как % от числа получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг					100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	96,7	100,0	100,0	100,0	100,0
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»						100 баллов		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,4	100,0	100,0	100,0	100,0	
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»																							

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский уголок»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37		
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещениях организаций																		
	- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);		- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	1	1		0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	
	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных		- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных			0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37																							
	проемов;		проемов;																																											
	- наличие сменных кресел-колясок;		- наличие сменных кресел-колясок;																						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.																						1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
			СУММА																						2	1	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	2	1	0	0	1	1	0	1	0	1
	ПЗ1 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)																								Значение показателя ПЗ1 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах						40	20	0	0	0	20	0	0	40	20	0	0	20	20	0	20
3. 2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещен																																							

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
			получать услуги наравне с другими:				ии организаций																	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	- 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;	- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37						
	необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;		необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;																										
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.																												
								СУММА						5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	П32							Значение показателя П32 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах						100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (вопрос №5)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях																
	ПЗЗ							Значение показателя определяется как % от числа получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от числа ответивших на вопрос анкеты)	100,0	100,0	100,0	10,0	96,7	10,0	100,0	10,0	10,0	100,0	10,0	10,0	100,0	10,0	82,8
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»						100 баллов		82,0	76,0	70,0	70,0	69,0	76,0	70,0	70,0	82,0	76,0	70,0	64,8	76,0	76,0	70,0	76,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»																						

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
4.1.	П41 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	100,0	100,0	100,0	10,0	10,0	10,0	100,0	10,0	10,0	100,0	10,0	100,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский уголок»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
4.2.	П42 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	100,0	100,0	100,0	10,0	10,0	10,0	100,0	10,0	10,0	100,0	10,0	100,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
4.3.	П43 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования /	100,0	100,0	100,0	10,0	10,0	10,0	100,0	10,0	10,0	100,0	10,0	100,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
	организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации и по оказываемым услугам и пр.)	дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			интервьюирования в организациях																	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»						100 баллов		100,0	100,0	100,0	10,0	10,0	10,0	100,0	10,0	10,0	100,0	10,0	100,0	10,0	10,0	10,0	10,0	
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»																							
5.1.	И51 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальным 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	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	100,0	100,0	100,0	96,7	10,0	10,0	100,0	10,0	10,0	96,7	10,0	96,7	93,4	93,3	93,3	10,0	
5.2.	И52 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг органи-	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления	0-100 баллов	100 баллов Для расчета	Опрос получателей услуг с помощью	93,3	96,7	100,0	96,7	10,0	10,0	100,0	10,0	90,0	100,0	10,0	96,7	93,3	90,0	96,7	90,0	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский уголок»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
	ыми условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		зационными условиями оказания услуг, например: - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты		формула (5.2)	метода анкетирования / интервьюирования в организациях																	
5.3.	П53 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования	100,0	100,0	100,0	10,0	10,0	10,0	100,0	10,0	10,0	100,0	10,0	96,7	10,0	10,0	10,0	96,7	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю. Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В. Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В. Михалкова	Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Славянский язык»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	
	опрошенных получателей услуг)		сферы	вопрос анкеты			ания в организациях																	
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						100 баллов		98,7	99,3	100,0	98,4	100,0	100,0	100,0	100,0	99,0	100,0	96,7	96,7	96,0	97,3	96,4	96,4	

Таблица 2. Оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры и архивного дела по каждому учреждению в разрезе всех показателей, входящих в общие критерии оценки качества (окончание таблицы: 32-47 организация из Перечня организаций в сфере культуры и архивного дела, подлежащих НОК в 2019 г. в МО «город Ульяновск»)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Карачинское	Дом культуры п. Поповый	Дом культуры с. Огала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Груслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский головской архив"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Давыдьянское"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Панк. Памбелский"
01	02	03	04	05	06	07	08	9.32	9.33	9.34	9.35	9.36	9.37	9.38	9.39	9.40	9.41	9.42	9.43	9.44	9.45	9.46	9.47
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»																						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами), или 0-7 пунктов из 11. - доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами)	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций																

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршицкое	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Отвала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казенное учреждение "Ульяновский головской ахтия"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Ливадия павлов Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Подольский"				
сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	составляет:			70-80%, или 8 пунктов из 11	40 баллов																						
				81-90% , или 9 пунктов из 11	60 баллов																						
				более, чем 90%, 10-11 пунктов из 11	100 баллов																						
				Перечень информации об организации культуры, которая должна быть размещена на стендах:																							
	1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршиное	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Отвала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский городской архив"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Липовица-павлов Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Павловский"
			наличии).																				
			6. сведения о видах предоставляемых услуг;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			8. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			9. информация о планируемых мероприятиях;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			10. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			11. план по улучшению качества работы организации.					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			СУММА					8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
			Значение показателя П111					40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной	- отсутствует информация о деятельности организации или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от	0 баллов	100 баллов	Анализ сайтов организаций																

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршицкое	Дом культуры п. Поголовый	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский головской ахтия"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дивакшия павков Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Павловский"
			на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами), или 0-11 пунктов из 17.																			
			ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет:																			
				70-80%, или 12-13 пунктов из 17.	40 баллов																		
				81-90%, или 14-15 пунктов из 17.	60 баллов																		
				более, чем 90%, или 16-17 пунктов.	100 баллов																		

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каринское	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Отвала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский головской андра"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Ливадия павлов Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Поляковский"	
			Оцениваемые Интернет-сайты					http://www.mukcb.s.org/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	http://xn--d1amb5a.xn--p1ai/	
			Перечень информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте: наличие - "1", отсутствие - "0"																					
			Общая информация об организациях культуры:																					
			1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			2. дата создания организации культуры, сведения об учредителях (учредителях);					1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
			3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);					1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
			4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;					1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршиное	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский головской андра"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Ливадия павлов Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Подольский"
			5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).					1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
			Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии);																				
			6. сведения о видах предоставляемых услуг;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;					1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0
			8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);					1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
			9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;					1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
			10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			11. информация о планируемых мероприятиях;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			12. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.					1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
			Иная информация:																				

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршиное	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Отвала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский головской ахидя"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дивакшия павлов Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Подольский"
			13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			14. информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			15. информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;					1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			17. план по улучшению качества работы организации.					1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			СУММА					16	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	14	8	13	9	8
			Значение показателя П112					100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	0	40	0	0
	П11		Значение показателя П11 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2)					70	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	50	20	40	20	20
1. 2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах	30%	1.2.1. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов (формула 1.2.)	Анализ сайтов организаций																

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршино	Дом культуры п. Полоцкий	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казенное учреждение "Ульяновский головской анжия"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дивакция павков Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павк. Павловожский"
	обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		ых способов обратной связи и взаимодействия с получателями и услуг: наличие - "1", отсутствие - "0"																				
	- телефона;		- телефона;	- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	по 20 баллов за каждый способ			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	- электронной почты;		-электронной почты;	- в наличии и функционируют более четырех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения);		- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы,					1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Карлинское	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский головской ахтия"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дивакшия павлов Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Подольский"
	получения консультации по оказываемым услугам и иных.)		предложения), получение консультации и по оказываемым услугам и пр.);																				
	- раздела «Часто задаваемые вопросы»;		- раздела «Часто задаваемые вопросы»;					1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
	- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организаций (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
			СУММА					4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	3

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршицкое	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Руслан»	ДК им.1 Мая	Муниципальное казенное учреждение «Ульяновский головской ахтия»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ливадия павлов Ульяновска»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Павл. Полежаевский»
	П12		Значение показателя П12 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах					80	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	100	40	100	40	60
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (в	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (% от числа ответивших на вопросы анкеты №2)	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	100,0	92,0	100,0	10,0	10,0	10,0	100,0	10,0	98,0	100,0	94,0	100,0	10,0	10,0	94,0	98,0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршиское	Дом культуры п. Полоцкий	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казенное учреждение "Ульяновский головской ахтия"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Ливадия павлов Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Павловский"
	% от общего числа опрошенных получателей услуг)		1.3.2.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (% от числа ответивших на вопрос анкеты №3)*	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов		Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	100,0	93,0	100,0	10,0	10,0	10,0	100,0	10,0	10,0	100,0	94,0	100,0	10,0	98,0	10,0	94,0
			Значение показателя П13 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2)					100	93	100	10,0	10,0	10,0	100	10,0	99	100	94	100	10,0	99	97	96
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»						100 баллов		85,0	55,0	58,0	58,0	58,0	58,0	58,0	58,0	57,6	58,0	55,6	85,0	58,0	81,6	56,8	62,4
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"																						
2.1.	Обеспечение в организации комфортных	30%	2.1.1. Обеспечение в	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством																

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Карликовское	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский головской ахтия"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дивакшия павлов Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Подольский"			
	условий для предоставления услуг		организации комфортных условий для предоставления услуг:			Для расчета формула (2.1)	м условий оказания услуг при посещении организаций																			
		1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно)	по 20 баллов за каждое условие	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		2) наличие и понятность навигации внутри организации	- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		3) наличие и доступность питьевой воды			1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	
		4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной)			1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршино	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский головской ахтия"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дивакшия павков Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павк. Подольский"
			бумаги и пр.)																				
			5) санитарное состояние помещений организации					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			б) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			СУММА					6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршицкое	Дом культуры п. Поголовый	Дом культуры с. Отвала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Руслан»	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение «Ульяновский головской ахтия»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ливадия павлов Ульяновска»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Павл. Павловский»	
	П21		Значение показателя П21 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах					100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2.	Время ожидания предоставления услуги	40%	Для организаций в сфере культуры в суммарном значении критерия показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).																					
2.	П22		Значение показателя П22 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)					100	98	100	100	100	100	100	100	99	100	98	100	100	100	99	100	100
3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	2.3. Удовлетворенность комфортью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос анкеты №4).	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортью предоставления услуг организацией по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях																	
			Значение показателя рассчитывается как % от числа получателей услуг, удовлетворенных комфортью предоставления услуг					100,0	95,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,0	100,0	96,0	100,0	100,0	98,0	100,0	100,0	100,0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршиное	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казенное учреждение "Ульяновский головской анжия"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дивакция павков Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павк. Павобезидий"
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»						100 баллов		100,0	97,5	100,0	10,0,0	10,0,0	10,0,0	100,0	10,0,0	99,0	100,0	98,0	100,0	10,0,0	99,0	10,0,0	10,0,0
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»																						
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещениях организаций																
	- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);		- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие			1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	
	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов			0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
	- наличие адаптированы		- наличие адаптированы					0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршицкое	Дом культуры п. Полоцкий	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский головской ахтия"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дивакция павлов Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Поляковский"																	
	х лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		ных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;																																					
	- наличие сменных кресел-колясок;																							- наличие сменных кресел-колясок;	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.																							- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1
																								СУММА	1	5	1	1	1	1	2	1	3	5	0	4	4	1	3	2
	ПЗ1 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)																							Значение показателя ПЗ1 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах	20	100	20	20	20	40	20	60	100	0	80	80	20	60	40	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам	40%	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с	0 баллов	100 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания																																	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршиное	Дом культуры п. Полоцкий	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский головской ахтия"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Ливадия павлов Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Поляковский"	
	получать услуги наравне с другими;		доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;	другими			услуг при посещении организаций																	
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие			1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0
	- 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;	- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов			1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршиное	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский головской ахтия"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дивакия плаков Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Поляковский"
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	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;					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими		- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршицкое	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Руслан»	ДК им.1 Мая	Муниципальное казенное учреждение «Ульяновский головской ахтия»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ливадия павлов Ульяновска»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Павл. Подольский»
	необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;		необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;																				
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
			СУММА					5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	2	2
	П32		Значение показателя П32 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах					100	80	60	60	60	60	60	60	60	80	60	100	100	60	40	40

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршиское	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Отвала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автoclуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский головской андра"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дивакшия павков Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Павлоцкий"
3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (вопрос №5)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях																
ПЗЗ	Значение показателя определяется как % от числа получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от числа ответивших на вопрос анкеты)																						
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»						100																	
						баллов		76,0	90,2	60,0	60,0	60,0	66,0	60,0	71,4	92,0	46,1	94,0	94,0	60,0	62,8	58,0	
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»																						

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршиное	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казенное учреждение "Ульяновский головской ахия"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Ливадия павлов Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Подольский"
4.1.	П41 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	100,0	94,9	100,0	10,0	10,0	10,0	100,0	10,0	10,0	100,0	94,0	99,0	10,0	10,0	10,0	10,0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршицкое	Дом культуры п. Полоцкий	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казенное учреждение "Ульяновский головской ахтия"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Ливадия павлов Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Поляковский"
4.2.	П42 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	100,0	96,0	100,0	10,0	10,0	10,0	100,0	10,0	10,0	100,0	92,0	100,0	10,0	98,0	10,0	96,0
4.3.	П43 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников социальной	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников социальной	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников социальной сферы при использовании	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования /	100,0	95,0	100,0	10,0	10,0	100,0	10,0	10,0	100,0	98,0	100,0	10,0	98,0	10,0	10,0	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршицкое	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное ка-зённое учреждение "Ульяновский головской ахтия"	Муниципальное авто-номное учреждение культуры "Дивакшия павков Ульяновска"	Муниципальное авто-номное учреждение культуры "Павк. Подбелский"
	организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации и по оказываемым услугам и пр.)	дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты			интервьюирования в организациях																

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршицкое	Дом культуры п. Поголовый	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Руслан»	ДК им.1 Мая	Муниципальное казенное учреждение «Ульяновский головской ахтия»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Ливадия павлов Ульяновск»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Павл. Пойбежский»
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»						100 баллов		100,0	95,4	100,0	10,0,0	10,0,0	10,0,0	100,0	10,0,0	10,0,0	100,0	94,0	99,6	10,0,0	98,8	10,0,0	98,4
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»																						
5.1.	И51 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальным 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	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях	96,6	94,0	100,0	10,0,0	10,0,0	10,0,0	100,0	10,0,0	98,0	100,0	92,0	99,0	96,0	10,0,0	10,0,0	10,0,0
5.2.	И52 Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями организационными	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления	0-100 баллов	100 баллов Для расчета	Опрос получателей услуг с помощью	96,7	93,0	100,0	10,0,0	10,0,0	10,0,0	100,0	10,0,0	10,0,0	100,0	10,0,0	100,0	10,0,0	10,0,0	10,0,0	10,0,0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршиское	Дом культуры п. Подольный	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казенное учреждение "Ульяновский головской ахтия"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дивакция павлов Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Подольский"
	ыми условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		зационными условиями оказания услуг, например: - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты		формула (5.2)	метода анкетирования / интервьюирования в организациях																
5.3.	П53 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования	100,0	94,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,0	100,0	96,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Каршицкое	Дом культуры п. Полоцкий	Дом культуры с. Опала	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский головской андра"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дивакшия павлов Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Павл. Павловский"
	опрошенных получателей услуг)		сферы	вопрос анкеты			ания в организациях																
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						100 баллов		98,3	93,8	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,4	100,0	95,6	99,7	98,8	100,0	100,0	100,0

Таблица 3. Результаты опроса получателей услуг (частотные таблицы распределения, в % по столбцу по каждому вопросу) (начало таблицы: 1-24 учреждение из Перечня организаций культуры и архивного дела, подлежащих НОК в 2019 г. в МО «город Ульяновск»)

		Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения»	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусств»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г. Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милосердия»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и семья»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю.Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В.Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В.Михалкова	
2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)	Полностью удовлетворен	73,3 %	96,7 %	93,3 %	90,0 %	93,3 %	53,3 %	93,3 %	83,3 %	93,3 %	75,0 %	96,7 %	93,3 %	73,3 %	90,0 %	93,3 %	83,3 %	90,0 %	66,7 %	70,0 %	83,3 %	86,7 %	86,7 %	96,7 %	86,7 %	
	Скорее удовлетворен	26,7 %	3,3 %	6,7 %	10,0 %	6,7 %	43,3 %	6,7 %	16,7 %	6,7 %	25,0 %	3,3 %	6,7 %	26,7 %	10,0 %	6,7 %	16,7 %	10,0 %	30,0 %	30,0 %	16,7 %	13,3 %	13,3 %	3,3 %	13,3 %	
	Положительные оценки	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	96,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	96,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	
	Скорее не удовлетворен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Полностью не удовлетворен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Отрицательные оценки	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%

		Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения»	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусств»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г. Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милосердия»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и семья»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю.Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В.Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В.Михалкова	
3. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)	Полностью удовлетворен	73,3 %	100,0 %	90,0 %	96,7 %	86,7 %	53,3 %	76,7 %	76,7 %	90,0 %	60,0 %	90,0 %	80,0 %	70,0 %	80,0 %	72,4 %	83,3 %	79,3 %	73,3 %	70,0 %	73,3 %	86,7 %	86,7 %	100,0 %	86,7 %	
	Скорее удовлетворен	26,7 %	,0 %	10,0 %	3,3 %	13,3 %	43,3 %	23,3 %	23,3 %	10,0 %	40,0 %	10,0 %	20,0 %	30,0 %	20,0 %	20,7 %	16,7 %	20,7 %	23,3 %	30,0 %	26,7 %	13,3 %	13,3 %	,0 %	13,3 %	
	Положительные оценки	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	96,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	93,1 %	100,0 %	100,0 %	96,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	
	Скорее не удовлетворен	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	3,3 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	6,9 %	,0 %	,0 %	3,3 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %
	Полностью не удовлетворен	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %
	Отрицательные оценки	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	3,3 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	6,9 %	,0 %	,0 %	3,3 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %
4. Удовлетворены ли Вы	Полностью удовлетворены	73,3 %	100,0 %	93,3 %	90,0 %	86,7 %	56,7 %	80,0 %	86,7 %	86,7 %	60,0 %	86,7 %	93,3 %	70,0 %	86,7 %	76,7 %	83,3 %	90,0 %	76,7 %	73,3 %	73,3 %	96,7 %	90,0 %	96,7 %	90,0 %	

		Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения»	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусств»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г. Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милосердия»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и семья»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю.Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В.Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В.Михалкова	
комфортностью предоставления услуг в учреждении культуры? (показатель 2.3.1)	творен																									
	Скорее удовлетворен	26,7 %	,0%	6,7 %	10,0 %	13,3 %	43,3 %	20,0 %	10,0 %	13,3 %	40,0 %	13,3 %	3,3 %	30,0 %	13,3 %	23,3 %	16,7 %	10,0 %	23,3 %	26,7 %	26,7 %	3,3 %	10,0 %	3,3 %	10,0 %	
	Положительные оценки	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	96,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	96,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	
	Скорее не удовлетворен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3 %	,0%	,0%	,0%	3,3 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	
	Полностью не удовлетворен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	
	Отрицательные оценки	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3 %	,0%	,0%	,0%	3,3 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	
5. Удовлетворены ли Вы доступностью	Полностью удовлетворен	100,0 %	96,7 %	73,3 %	93,1 %	73,3 %	93,3 %	96,4 %	90,0 %	70,0 %	43,3 %	66,7 %	90,0 %	80,0 %	76,7 %	79,3 %	93,1 %	89,7 %	86,7 %	76,7 %	83,3 %	86,7 %	90,0 %	93,1 %	90,0 %	

		Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения»	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусств»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г. Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милосердия»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и семья»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю.Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В.Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В.Михалкова
услуг учреждения культуры для инвалидов? (показатель 3.3.1)	Скорее удовлетворен	,0%	3,3%	13,3%	6,9%	26,7%	6,7%	3,6%	10,0%	30,0%	56,7%	33,3%	10,0%	20,0%	23,3%	20,7%	6,9%	10,3%	13,3%	23,3%	13,3%	13,3%	10,0%	6,9%	10,0%
	Положительные оценки	100,0%	100,0%	86,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Скорее не удовлетворен	,0%	,0%	10,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Полностью не удовлетворен	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Отрицательные оценки	,0%	,0%	13,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	,0%
6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников	Полностью удовлетворен	80,0%	100,0%	96,7%	100,0%	93,3%	63,3%	93,3%	86,7%	80,0%	93,3%	96,7%	96,7%	90,0%	90,0%	83,3%	83,3%	93,3%	70,0%	86,7%	83,3%	86,7%	96,7%	100,0%	96,7%
	Скорее удовлетворен	20,0%	,0%	3,3%	,0%	6,7%	36,7%	6,7%	10,0%	20,0%	6,7%	3,3%	,0%	10,0%	10,0%	10,0%	16,7%	6,7%	30,0%	13,3%	16,7%	13,3%	3,3%	,0%	3,3%

		Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения»	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусств»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г. Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милосердия»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и семья»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю.Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В.Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В.Михалкова
учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию (справочная, кассиры и т.д.)? (показатель 4.1.1)	Положительные оценки	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,7%	100,0%	100,0%	100,0%	96,7%	100,0%	100,0%	93,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Скорее недоволен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Полностью недоволен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	6,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Отрицательные оценки	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	6,7%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих	Полностью доволен	73,3%	100,0%	93,3%	100,0%	93,3%	46,7%	86,7%	90,0%	90,0%	90,0%	93,3%	90,0%	93,3%	93,3%	90,0%	73,3%	80,0%	80,0%	83,3%	83,3%	90,0%	96,7%	100,0%	90,0%
	Скорее доволен	26,7%	,0%	6,7%	,0%	6,7%	53,3%	13,3%	6,7%	10,0%	10,0%	6,7%	6,7%	6,7%	6,7%	10,0%	26,7%	20,0%	20,0%	16,7%	16,7%	10,0%	3,3%	,0%	10,0%
	Положительные	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,7%	100,0%	100,0%	100,0%	96,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

		Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения»	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусств»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г. Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милосердия»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и семья»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю.Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В.Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В.Михалкова	
непосредственно оказание услуги при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)	оценки																									
	Скорее недоволен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Полностью недоволен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Отрицательные оценки	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
8. Удовлетворены ли Вы добродетельно, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных	Полностью удовлетворены	73,3%	96,7%	93,3%	100,0%	90,0%	53,3%	90,0%	83,3%	76,7%	73,3%	86,7%	83,3%	80,0%	90,0%	80,0%	70,0%	83,3%	63,3%	76,7%	73,3%	76,7%	96,7%	100,0%	73,3%	
	Скорее удовлетворены	26,7%	3,3%	6,7%	,0%	10,0%	46,7%	10,0%	16,7%	23,3%	26,7%	13,3%	16,7%	20,0%	10,0%	20,0%	30,0%	16,7%	36,7%	23,3%	26,7%	23,3%	3,3%	,0%	26,7%	
	Положительные оценки	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

		Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения»	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусств»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г. Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милосердия»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и семья»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю.Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В.Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В.Михалкова	
форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи элек-тронного обращения/ жалоб/ предложен	Скорее не удовлетворен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Полностью не удовлетворен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Отрицательные оценки	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
9. Готовы ли Вы порекомендовать данное учреждение культуры своим родственникам и знакомым (могли бы вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)	Да, порекомендовал бы	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,3%	100,0%	93,3%	100,0%	100,0%	100,0%	96,7%	100,0%	96,7%	100,0%	93,3%	100,0%	100,0%	100,0%	96,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	Нет, не стал бы рекомендовать	,0%	,0%	,0%	,0%	6,7%	,0%	6,7%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	3,3%	,0%	6,7%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	

		Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения»	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусств»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г. Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милосердия»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и семья»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю.Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В.Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В.Михалкова	
	ндовать																									
10. Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры? (показатель 5.2.1)	Полностью удовлетворен	60,0 %	66,7 %	90,0 %	90,0 %	46,7 %	50,0 %	83,3 %	60,0 %	73,3 %	13,3 %	73,3 %	90,0 %	53,3 %	86,7 %	66,7 %	60,0 %	73,3 %	73,3 %	63,3 %	83,3 %	83,3 %	80,0 %	93,3 %	36,7 %	
	Скорее удовлетворен	36,7 %	30,0 %	6,7 %	10,0 %	43,3 %	43,3 %	16,7 %	40,0 %	20,0 %	63,3 %	20,0 %	10,0 %	46,7 %	10,0 %	30,0 %	33,3 %	23,3 %	26,7 %	33,3 %	16,7 %	16,7 %	20,0 %	6,7 %	53,3 %	
	Положительные оценки	96,7 %	96,7 %	96,7 %	100,0 %	90,0 %	93,3 %	100,0 %	100,0 %	93,3 %	76,7 %	93,3 %	100,0 %	100,0 %	96,7 %	96,7 %	93,3 %	96,7 %	100,0 %	96,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	90,0 %	
	Скорее не удовлетворен	3,3 %	3,3 %	3,3 %	,0 %	3,3 %	6,7 %	,0 %	,0 %	3,3 %	6,7 %	6,7 %	,0 %	,0 %	3,3 %	3,3 %	6,7 %	3,3 %	,0 %	3,3 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	10,0 %	
	Полностью не удовлетворен	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	6,7 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	3,3 %	16,7 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %
	Отрицательные оценки	3,3 %	3,3 %	3,3 %	,0 %	10,0 %	6,7 %	,0 %	,0 %	,0 %	6,7 %	23,3 %	6,7 %	,0 %	,0 %	3,3 %	3,3 %	6,7 %	3,3 %	,0 %	3,3 %	,0 %	,0 %	,0 %	,0 %	10,0 %

		Отдел-центральная городская специализированная библиотека «Центр изучения литературного краеведения»	Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусств»	Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г. Зырина	Отдел-специализированная библиотека № 3 «Библиотека Милосердия»	Отдел-специализированная библиотека № 4 «Социально-информационный центр «Надежда»	Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры»	Отдел-библиотека № 6	Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6	Отдел-специализированная библиотека № 7 «Библиотека экологического просвещения»	Отдел-специализированная библиотека № 8 «Библиотека духовной культуры»	Отдел-библиотека № 9	Отдел-библиотека № 10	Отдел-детская библиотека № 11	Отдел-библиотека № 12	Отдел-библиотека № 15 имени Н.Н.Благова	Отдел-специализированная библиотека № 17 «Содружество»	Отдел-специализированная библиотека № 18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и семья»	Отдел-библиотека № 19	Отдел-библиотека № 21	Отдел-библиотека № 22 имени М.Ю.Лермонтова	Отдел-библиотека № 24	Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В.Аржанцева»	Отдел-библиотека № 26	Отдел-специализированная детская библиотека № 27 имени С.В.Михалкова	
11. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры? (показатель 5.3.1)	Полностью удовлетворен	76,7 %	96,7 %	90,0 %	90,0 %	56,7 %	56,7 %	89,7 %	83,3 %	93,3 %	43,3 %	96,7 %	86,7 %	83,3 %	90,0 %	83,3 %	83,3 %	93,3 %	86,7 %	80,0 %	86,7 %	100,0 %	90,0 %	96,7 %	63,3 %	
	Скорее удовлетворен	23,3 %	,0%	10,0 %	10,0 %	40,0 %	43,3 %	10,3 %	16,7 %	6,7 %	56,7 %	3,3 %	13,3 %	16,7 %	10,0 %	16,7 %	16,7 %	6,7 %	13,3 %	20,0 %	13,3 %	,0%	10,0 %	3,3 %	36,7 %	
	Положительные оценки	100,0 %	96,7 %	100,0 %	100,0 %	96,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	
	Скорее не удовлетворен	,0%	3,3 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Полностью не удовлетворен	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Отрицательные оценки	,0%	3,3 %	,0%	,0%	3,3 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%

Таблица 3. Результаты опроса получателей услуг (частотные таблицы распределения, в % по столбцу по каждому вопросу) (окончание таблицы: 25-47 учреждение из Перечня организаций культуры и архивного дела, подлежащих НОК в 2019 г. в МО «город Ульяновск»)

		Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени А. А. Плещеева	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Сказочный театр»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Карлинское	Дом культуры п. Плодовый	Дом культуры с. Отрада	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслап"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский городской архив"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дирекция парков Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк Прибрежный"	
2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)	Полностью удовлетворены	73,3 %	96,7 %	70,0 %	73,3 %	90,0 %	76,7 %	86,7 %	86,7 %	68,0 %	84,0 %	95,8 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	86,0 %	100,0 %	68,0 %	94,0 %	84,0 %	88,0 %	82,0 %	82,0 %	
	Скорее удовлетворены	23,3 %	3,3 %	30,0 %	26,7 %	10,0 %	23,3 %	10,0 %	13,3 %	24,0 %	16,0 %	4,2 %	,0%	,0%	,0%	,0%	12,0 %	,0%	26,0 %	6,0%	16,0 %	12,0 %	12,0 %	16,0 %	
	Положительные оценки	96,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	96,7 %	100,0 %	92,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,0 %	100,0 %	94,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	94,0 %	98,0 %	
	Скорее не удовлетворены	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	6,0%	,0%	,0%	,0%	6,0%	2,0%
	Полностью не удовлетворены	3,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,0 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Отрицательные оценки	3,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	8,0 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	6,0%	,0%	,0%	,0%	6,0%	2,0%
3. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью	Полностью удовлетворены	69,0 %	100,0 %	56,7 %	83,3 %	80,0 %	80,0 %	83,3 %	86,7 %	49,0 %	84,0 %	93,8 %	94,0 %	100,0 %	100,0 %	98,0 %	84,0 %	100,0 %	64,0 %	95,0 %	66,0 %	90,0 %	90,0 %	72,0 %	
	Скорее удовлетворены	31,0 %	,0%	43,3 %	16,7 %	20,0 %	20,0 %	13,3 %	13,3 %	44,0 %	16,0 %	6,3%	6,0%	,0%	,0%	2,0%	16,0 %	,0%	30,0 %	5,0%	34,0 %	8,0%	10,0 %	22,0 %	

		Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени А. А. Плещинского	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Сказочный театр»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Карлинское	Дом культуры п. Плодовый	Дом культуры с. Ограда	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автoclуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслаг"	ДК им. 1 Мая	Муниципальное казенное учреждение "Ульяновский городской архив"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дирекция парков Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк Прибрежный"
информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)	рен																							
	Положительные оценки	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	96,7 %	100,0 %	93,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	94,0 %	100,0 %	100,0 %	98,0 %	100,0 %	94,0 %
	Скорее не удовлетворен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	5,0 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	4,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	6,0%
	Полностью не удовлетворен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Отрицательные оценки	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	7,0 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	6,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	6,0%
4. Удовлетворены ли Вы комфорностью предоставляемых услуг в учреждении культуры? (показатель 2.3.1)	Полностью удовлетворен	73,3 %	96,7 %	66,7 %	86,7 %	83,3 %	80,0 %	86,7 %	80,0 %	79,0 %	90,0 %	95,8 %	92,0 %	100,0 %	100,0 %	96,0 %	94,0 %	100,0 %	68,0 %	90,0 %	66,0 %	86,0 %	68,0 %	92,0 %
	Скорее удовлетворен	26,7 %	3,3 %	30,0 %	13,3 %	16,7 %	20,0 %	13,3 %	20,0 %	16,0 %	10,0 %	4,2%	8,0%	,0%	,0%	4,0%	4,0%	,0%	28,0 %	10,0 %	34,0 %	12,0 %	32,0 %	8,0%
	Положительные оценки	100,0 %	100,0 %	96,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	95,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,0 %	100,0 %	96,0 %	100,0 %	100,0 %	98,0 %	100,0 %	100,0 %
	Скорее не удовлетворен	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	4,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	,0%

		Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени А.А. Плещинского	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Сказочный театр»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Карлинское	Дом культуры п. Плодовый	Дом культуры с. Ограда	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автoclуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслаг"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казенное учреждение "Ульяновский городской архив"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дирекция парков Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк Прибрежный"	
	Полностью не удовлетворены	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	
	Отрицательные оценки	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	4,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	,0%	
5. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг учреждения культуры для инва-лидов? (показатель 3.3.1)	Полностью удовлетворены	60,7%	93,1%	58,6%	86,7%	80,0%	53,3%	83,3%	76,7%	81,0%	90,0%	89,6%	87,8%	94,0%	100,0%	98,0%	89,6%	100,0%	61,2%	65,0%	72,0%	92,0%	76,0%	90,0%	
	Скорее удовлетворены	39,3%	6,9%	24,1%	13,3%	20,0%	46,7%	16,7%	23,3%	13,0%	10,0%	10,4%	12,2%	6,0%	,0%	2,0%	8,3%	,0%	12,2%	35,0%	28,0%	8,0%	20,0%	10,0%	
	Положительные оценки	100,0%	100,0%	82,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,9%	100,0%	73,5%	100,0%	100,0%	100,0%	96,0%	100,0%	
	Скорее не удовлетворены	,0%	,0%	13,8%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	4,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,1%	,0%	20,4%	,0%	,0%	4,0%	,0%
	Полностью не удовлетворены	,0%	,0%	3,4%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	6,1%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Отрицательные оценки	,0%	,0%	17,2%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	6,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,1%	,0%	26,5%	,0%	,0%	,0%	4,0%	,0%
6. Удовлетворены	Полностью	93,3%	100,0%	93,3%	76,7%	70,0%	86,7%	83,3%	83,3%	86,9%	100,0%	97,9%	96,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,0%	100,0%	68,0%	92,0%	80,0%	82,0%	92,0%	82,0%	

		Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени А. А. Плещинского	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Сказочный театр»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Карлинское	Дом культуры п. Плодовый	Дом культуры с. Отрада	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автoclуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский городской архив"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дирекция парков Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк Прибрежный"
ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование при непосредственном обращении в организацию (справочная, кассиры и т.д.)? (показатель 4.1.1)	удовлетворены																							
	Скорее удовлетворены	6,7%	,0%	6,7%	23,3%	30,0%	13,3%	16,7%	16,7%	8,1%	,0%	2,1%	4,0%	,0%	,0%	,0%	4,0%	,0%	26,0%	7,0%	20,0%	18,0%	8,0%	18,0%
	Положительные оценки	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,0%	99,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Скорее не удовлетворены	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	4,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	1,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Полностью не удовлетворены	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	1,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	4,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Отрицательные оценки	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	5,1%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	6,0%	1,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры,	Полностью удовлетворены	83,3%	100,0%	96,7%	73,3%	86,7%	86,7%	83,3%	80,0%	87,0%	94,0%	95,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,0%	100,0%	70,0%	93,0%	82,0%	80,0%	86,0%	82,0%
	Скорее удовлетворены	16,7%	,0%	3,3%	26,7%	13,3%	13,3%	16,7%	20,0%	9,0%	6,0%	4,2%	,0%	,0%	,0%	,0%	4,0%	,0%	22,0%	7,0%	18,0%	18,0%	14,0%	14,0%
	Положительные	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	92,0%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	96,0%

		Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени А. А. Плещинского	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Сказочный театр»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Карлинское	Дом культуры п. Плодовый	Дом культуры с. Ограда	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автоклуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслаг"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский городской архив"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дирекция парков Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк Прибрежный"
обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)	оценки																							
	Скорее не удовлетворен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	4,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	8,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	4,0%
	Полностью не удовлетворен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Отрицательные оценки	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	4,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	8,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	4,0%
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью	Полностью удовлетворен	83,3%	100,0%	90,0%	69,0%	66,7%	80,0%	80,0%	80,0%	75,0%	94,0%	89,6%	88,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	67,3%	86,0%	84,0%	94,0%	84,0%	84,0%
	Скорее удовлетворен	16,7%	,0%	10,0%	31,0%	33,3%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	6,0%	10,4%	12,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	30,6%	14,0%	16,0%	4,0%	16,0%	16,0%
	Положительные оценки	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	100,0%
	Скорее не удовлетворен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	5,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	,0%
	Полностью не удовлетворен	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%

		Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени А.А. Пушкина	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Сказочный театр»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Карлинское	Дом культуры п. Плодовый	Дом культуры с. Ограда	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автoclуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский городской архив"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дирекция парков Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк Прибрежный"
электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложен	Отрицательные оценки	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	5,0 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	,0%
9. Готовы ли Вы порекомендовать данное учреждение культуры своим родственникам и знакомым (могли бы вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)	Да, порекомендовал бы	96,7 %	100,0 %	96,7 %	93,3 %	93,3 %	93,3 %	100,0 %	96,6 %	94,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,0 %	100,0 %	92,0 %	99,0 %	96,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Нет, не стал бы рекомендовать	3,3%	,0%	3,3%	6,7%	6,7%	6,7%	,0%	3,4%	6,0 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	8,0%	1,0%	4,0%	,0%	,0%	,0%
10. Удовлетворены ли Вы графиком	Полностью удовлетворены	83,3 %	93,3 %	50,0 %	76,7 %	56,7 %	73,3 %	73,3 %	60,0 %	79,0 %	100,0 %	93,8 %	90,0 %	100,0 %	86,0 %	100,0 %	90,0 %	80,0 %	76,0 %	89,0 %	80,0 %	85,7 %	88,0 %	86,0 %

		Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени А. А. Плещинского	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Сказочный театр»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Карлинское	Дом культуры п. Плодовый	Дом культуры с. Ограда	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автoclуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслаг"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский городской архив"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дирекция парков Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк Прибрежный"	
работы учреждения культуры? (показатель 5.2.1)	Скорее доволен	16,7 %	6,7 %	46,7 %	16,7 %	33,3 %	23,3 %	16,7 %	36,7 %	14,0 %	,0%	6,3%	10,0 %	,0%	14,0 %	,0%	10,0 %	20,0 %	24,0 %	11,0 %	20,0 %	14,3 %	12,0 %	14,0 %	
	Положительные оценки	100,0 %	100,0 %	96,7 %	93,3 %	90,0 %	96,7 %	90,0 %	96,7 %	93,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	
	Скорее не доволен	,0%	,0%	3,3%	6,7%	6,7%	,0%	10,0 %	,0%	5,0 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Полностью не доволен	,0%	,0%	,0%	,0%	3,3%	3,3%	,0%	3,3%	2,0 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Отрицательные оценки	,0%	,0%	3,3%	6,7%	10,0 %	3,3%	10,0 %	3,3%	7,0 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
11. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении культуры? (показатель 5.3.1)	Полностью доволен	90,0 %	96,7 %	53,3 %	83,3 %	86,7 %	83,3 %	80,0 %	86,7 %	83,0 %	86,0 %	95,8 %	96,0 %	100,0 %	82,0 %	100,0 %	90,0 %	76,7 %	74,0 %	95,0 %	84,0 %	92,0 %	98,0 %	84,0 %	
	Скорее доволен	10,0 %	3,3 %	43,3 %	16,7 %	13,3 %	16,7 %	16,7 %	13,3 %	11,0 %	14,0 %	4,2%	4,0%	,0%	18,0 %	,0%	8,0%	23,3 %	22,0 %	5,0%	16,0 %	8,0%	2,0%	16,0 %	
	Положительные оценки	100,0 %	100,0 %	96,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	96,7 %	100,0 %	94,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	98,0 %	100,0 %	96,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	
	Скорее не доволен	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	4,0 %	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	4,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%

		Отдел-специализированная детская библиотека № 28 «Библиотека эстетического просвещения» имени А. А. Плещинского	Отдел-детская библиотека №29	Отдел-специализированная детская библиотека № 30 «Центр досуга»	Отдел-специализированная детская библиотека № 31 «Сказочный театр»	Отдел-библиотека № 34	Отдел-библиотека № 36	Отдел-библиотека № 37	Отдел-библиотека № 40	Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр	Дом культуры п. Пригородный	Дом культуры с. Карлинское	Дом культуры п. Плодовый	Дом культуры с. Отрада	Дом культуры с. Белый Ключ	Клуб п. Сельдь	ККК «Современник»	Автoclуб	ДК «Строитель»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Руслан"	ДК им.1 Мая	Муниципальное казённое учреждение "Ульяновский городской архив"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Дирекция парков Ульяновска"	Муниципальное автономное учреждение культуры "Парк Прибрежный"
	Полностью не удовлетворены	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
	Отрицательные оценки	,0%	,0%	3,3%	,0%	,0%	,0%	3,3%	,0%	6,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,0%	,0%	4,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%

5. Заключительная часть

Заключительная часть содержит выводы и рекомендации по результатам проведения независимой оценки.

Выводы по результатам проведения НОК

Проведенная независимая оценка качества показала положительные результаты работы, касающейся создания условий оказания услуг в сфере культуры и архивного дела на территории муниципального образования «город Ульяновск». Общая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры и архивного дела составила 90,8 баллов из 100 баллов.

В разрезе отдельных общих показателей получены следующие результаты (максимально возможное значение каждого из показателей – 100 баллов):

- Комфортность условий предоставления услуг – 99,8 балла.
- Доброжелательность, вежливость работников организаций - 99,5 балла,
- Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98,6 баллов,
- Открытость и доступность информации об организации – 77,1 балла,
- Доступность услуг для инвалидов – 72,6 балла,

Выделяются последние два показателя, которые получили наименьшие значения: «Открытость и доступность информации об организации» (от 55,6 до 85 баллов по отдельным учреждениям) и «Доступность услуг для инвалидов» (от 46,1 до 94 баллов по отдельным учреждениям).

Требуются усовершенствования условий оказания услуг по показателю «Открытость и доступность информации об организации» в следующих учреждениях, набравших по нему менее 80 баллов: «Отдел-библиотека №36», «Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система», «Дом культуры «Киндяковка» - головное учреждение, информационно-методический центр», «Дом культуры п. Пригородный», «Дом культуры с. Карлинское», «Дом культуры с. Отрада», «Дом культуры с. Белый Ключ», «Клуб п. Сельдь», «ККК «Современник», «Автоклуб», «ДК «Строитель», «ДК им.1 Мая», «Муниципальное автономное учреждение культуры «Дирекция парков Ульяновска», «Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк Прибрежный».

Требуются усовершенствования условий оказания услуг по показателю «Доступность услуг для инвалидов» в следующих учреждениях, набравших по нему менее 80 баллов: «Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система», «Отдел-специализированная библиотека № 1 «Библиотека «Мир искусств», «Отдел-специализированная библиотека № 2 «Центр изучения истории Нового города» имени Н.Г.Зырина», «Отдел-специализированная библиотека № 5 «Библиотека народной культуры», «Пункт выдачи отдела-библиотеки № 6», «Отдел-специализированная библиотека №7 «Библиотека экологического просвещения», «Отдел-специализированная библиотека №8 «Библиотека духовной культуры», «Отдел-библиотека № 9», «Отдел-библиотека №10», «Отдел-детская библиотека №11», «Отдел-библиотека №12», «Отдел-библиотека №15 имени Н.Н.Благова», «Отдел-специализированная библиотека №18 «Информационно-культурный центр «Библиотека и семья», «Отдел-библиотека №19», «Отдел-библиотека № 21», «Отдел-библиотека №22 имени М.Ю.Лермонтова», «Отдел-библиотека №24», «Отдел-детская библиотека №25 «Центр краеведческой информации имени Б.В.Аржанцева», «Отдел-библиотека №26», «Отдел-специализированная детская библиотека №28 «Библиотека эстетического просвещения» имени А.А.Пластова», «Отдел-детская библиотека №29», «Отдел-специализированная детская библиотека №30 «Центр досуга», «Отдел-специализированная

детская библиотека №31 «Сказочный театр», «Отдел-библиотека №34», «Отдел-библиотека №36», «Отдел-библиотека №37», «Отдел-библиотека №40», «Дом культуры «Киндяковка» – головное учреждение, информационно-методический центр», «Дом культуры п. Пригородный», «Дом культуры с. Карлинское», «Дом культуры с. Отрада», «Дом культуры с. Белый Ключ», «Клуб п. Сельдь», «ККК «Современник», «ДК «Строитель», «Муниципальное казённое учреждение «Ульяновский город-ской архив», «Муниципальное автономное учреждение культуры «Дирекция парков Ульяновска», «Муниципальное автономное учреждение культуры «Парк Прибрежный».

Остальные три показателя, набравшие 94-100 баллов из 100, не требуют значительного улучшения ни в одной обследованной организации.

Ниже представлены рекомендации по улучшению двух показателей, получивших наименьшие оценки, в разрезе организаций.

Рекомендации для всех учреждений культуры по повышению значений общих показателей качества условий оказания услуг в сфере культуры и архивного дела

Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации:

1. Разместить информацию о деятельности организации на стендах, размещенных внутри организации, по всем пунктам, указанным в Перечне информации об организации культуры, которая должна быть размещена на стендах (см. п. 1.1.1. Таблицы 1 настоящего документа).

2. Разместить информацию на официальном Интернет-сайте организации, по всем пунктам, указанным в Перечне информации об организации культуры, которая должна быть представлена на официальном Интернет-сайте (см. п. 1.1.2. Таблицы 1 настоящего документа).

3. После размещения информации на стендах внутри организации и на официальном Интернет-сайте организации, получить оценку пользователей услуг в отношении информационной открытости организации, а также устранить причины недовольства ею (если таковая будет выявлена).

4. Организациям, которые не имеют официального Интернет-сайта, создать его, и разместить на нем информацию в соответствии с требованиями, по которым проводится НОК.

Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов:

1. Выявить причины неудовлетворенности инвалидов пользованием услуг организаций, выявить основные, являющиеся критически важными для данной группы населения, и рассмотреть возможность оборудовать организацию и ее прилегающую территорию согласно требованиям посетителей с ограниченными возможностями.

2. Провести внутренний аудит в каждой организации и оценить возможности улучшения доступности услуг для инвалидов.

3. Чаще всего среди условий оказания услуг, обеспечивающих доступность для инвалидов, отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств для инвалидов, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, сменные кресла-каталки, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации, возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Следует рассмотреть возможность реализации данных условий.

Более подробные рекомендации содержатся в отчетах по каждому из учреждений.