

**Б) МБУ «Центр татарской культуры»**

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
1.1.	В Центре татарской культуры имеется информация - стенды по всем направлениям деятельности; - расписание работы клубных формирований; - сайт ОМС, сайт <a href="https://www.rusprofile.ru/id/940573">https://www.rusprofile.ru/id/940573</a>	90 баллов	30%	27 баллов
1.2.	На официальном сайте имеются способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: -телефона -электронной почты - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы и предложения, имеется раздел «Оказываемые услуги»)	90 баллов	30%	27 баллов
1.3	Опрошено 140 человек. 25,4% опрошенных дали максимальную оценку – 10 баллов; 49,6% оценку – 9 баллов; 25% оценку – 8 баллов. Суммарный коэффициент – 9,41баллов.	90 баллов	40%	36 баллов
<b>Итого</b>			100%	90 баллов
2.	<b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" &lt;2&gt;</b>			
2.1.	Комфортные условия для предоставления услуг: - имеется зал ожидания - удобная навигации внутри организации; - доступна питьевая вода; - в санитарно-гигиеническом помещении чисто в наличии имеется мыло, туалетная бумага, в наличии водопроводная вода; - санитарное состояние помещений организаций удовлетворительное; - Имеется возможность бронирования услуги: по телефону, с использованием компьютера в библиотеке с выходом в сеть "Интернет" на официальный сайт организации, при личном посещении и пр. - В зале ожидания имеется компьютер с выходом в сеть интернет;	80 баллов	40%	32 баллов
2.2.	Опрошено 140 человек. Ответы пользователей распределились следующим образом: подавляющее большинство – 74% респондентов дали максимальную оценку по данному параметру – 10 баллов; 15% респондентов оценили удовлетворенность дополнительных услуг на 9	80 баллов	60%	68 баллов

	баллов; еще 5,6% дали оценку – 8 баллов, 3,4% - 7 баллов, 2% - 6 баллов. Выборочное среднее по факту удовлетворенности дополнительными услугами – 8,74 из десяти возможных, что является высоким показателем.			
Итого			100%	80 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1.	Для лиц, имеющих нарушения в опорно-двигательном аппарате имеется кнопка вызова на входной двери, обеспечивающий возможность посещения центра татарской культуры	65 баллов	30%	15 баллов
3.2.	Условия организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	50 баллов	40%	20 баллов
3.3.	Опрошено 160 человек. Ответы пользователей распределились следующим образом: 60% респондентов дали наивысшую оценку данного параметра – 10 баллов; 10% оценили на 9 баллов; 20% на 8 баллов, 10% на 7 баллов. В целом пользователи удовлетворены доступностью услуг для всех категорий граждан – суммарный коэффициент удовлетворенности – 8,7 Ответы пользователей распределились следующим образом: 73,6% респондентов дали наивысшую оценку данного параметра – 10 баллов; 5,2% оценили на 9 баллов; 5,2% на 5 баллов, 5,2% на 7 баллов. В целом пользователи удовлетворены доступностью услуг для всех категорий граждан – суммарный коэффициент удовлетворенности – 8,9.	50 баллов	30%	15 баллов
Итого			100%	50 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Для посетителей была создана анкета для выявления отзыва читателя о работнике библиотеки по вежливости, доброжелательности. В анкетировании приняли участия 70 человек.	90 баллов	40%	36 баллов
4.2.	Для посетителей была создана анкета для выявления отзыва читателя о работнике библиотеки по вежливости, доброжелательности. В анкетировании приняли участия 70 человек.	90 баллов	40%	36 баллов
4.3.	Для посетителей была создана анкета для выявления отзыва читателя о работнике библиотеки по вежливости, доброжелательности. В анкетировании приняли участия 70 человек.	90 баллов	20%	18 баллов
Итого			100%	90 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Было опрошено 70 человек. Из них 50 человек	70 баллов	30%	21 баллов



	готовы рекомендовать своим знакомым и родственникам данную библиотеку;			
5.2.	Для 70 опрошенных график работы библиотеки является удобным.	70 баллов	20%	14 баллов
5.3.	50% получателей удовлетворены условиями оказания услуг.	70 баллов	50%	35 баллов
Итого			100%	80 баллов