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

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

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

*Таблица*

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

| *№* | *Показатель* | *Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг* | *Варианты значений в баллах* | *Получатели услуги* | *Сумма баллов по каждому вопросу**(Σ mijp)* | *Количество ответивших на вопрос**(p)* | *Средняя оценка по вопросу**(Σmijp)/p)* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *p1* | *p2* | *p3* | *p4* | *p5* | *p6* | *p7* | *p8* | *p9* | *p 10* |
| 1 | 2 | 3 | 4 | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* | *11* | *12* | *13* | *14* | 15 | 16 | 17=15/16 |
| *j1* | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  | + |  |  |  |  | + | 20 | 60 | 9 | 6,7 |
| В целом хорошо | 7,5 | + |  |  |  |  | + |  |  | + |  | 22,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + | + |  |  |  | + |  |  | 15 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| *j2* | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 38 | 9 | 4,2 |
| В целом хорошо | 7,5 |  |  |  |  | + |  |  |  |  | + | 15 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + |  |  | + |  |  | + |  | 15 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | + |  |  | + |  |  |  | + |  |  | 7,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | 0 |
| *j3* | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  | 10 | 43 | 9 | 4,7 |
| В целом хорошо | 7,5 | + |  |  |  |  | + |  |  |  |  | 15 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + |  |  |  |  | + |  |  | 10 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  |  |  | + |  | + | + | 7,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  | 0 |
| *j4* | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 10 | + |  |  |  |  |  |  |  |  | + | 20 | 53 | 9 | 5,8 |
| В целом хорошо | 7,5 |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  | 15 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + | + |  | + |  |  |  |  | 15 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  |  |  |  | + |  |  | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | 0 |
| *j5* | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | 10 |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  | 10 | 53 | 9 | 5,8 |
| В целом хорошо | 7,5 | + |  |  |  |  | + |  |  |  | + | 22,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + |  |  |  |  | + | + |  | 15 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  | + |  |  | + |  |  |  | 5 |
| Совершенно не удобно | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| *j6* | Доступность услуг для инвалидов | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски | да | 2 | + | + |  |  | + | + |  | + | + | + | 14 | 56 | 10 | 5,6 |
| нет | 0 |  |  | + | + |  |  | + |  |  |  | 0 |
| Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.) | да | 2 |  |  |  | + |  | + |  |  |  | + | 6 |
| нет | 0 | + | + | + |  | + |  | + | + | + |  | 0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | да | 2 | + | + | + | + |  | + |  | + | + | + | 16 |
| нет | 0 |  |  |  |  | + |  | + |  |  |  | 0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | да | 2 | + | + |  | + | + | + |  | + | + | + | 16 |
| нет | 0 |  |  | + |  |  |  | + |  |  |  | 0 |
| Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне) | да | 2 |  |  | + |  |  |  |  |  | + |  | 4 |
| нет | 0 | + | + |  | + | + | + | + | + |  | + | 0 |
| *j7* | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | + |  |  |  | + |  |  |  |  | + | 30 | 63 | 9 | 6,9 |
| В целом хорошо | 7,5 |  |  |  |  |  | + |  |  | + |  | 15 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |  |  | + | + |  |  |  | + |  |  | 15 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| *j8* | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 43 | 9 | 4,7 |
| В целом хорошо | 7,5 | + |  |  |  | + |  |  |  |  | + | 22,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |  |  | + |  |  | + |  |  | + |  | 15 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |  |  |  | + |  |  |  | + |  |  | 5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | 0 |
| *j9* | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  | 10 | 43 | 9 | 4,7 |
| В целом хорошо | 7,5 | + |  |  |  |  | + |  |  |  |  | 15 |
| Удовлетворительно | 5 |  |  | + |  |  |  |  | + |  |  | 10 |
| Плохо | 2,5 |  |  |  |  |  |  | + |  | + | + | 7,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  | 0 |
| *j10* | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | + | 10 | 45 | 9 | 5 |
| В целом хорошо | 7,5 |  |  |  |  | + |  |  |  | + |  | 15 |
| Удовлетворительно | 5 |  |  | + | + |  | + |  |  |  |  | 15 |
| Плохо | 2,5 | + |  |  |  |  |  |  | + |  |  | 5 |
| Неудовлетворительно | 0 |  |  |  |  |  |  | + |  |  |  | 0 |
| *j11* | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  | + |  |  |  |  |  | 10 | 53 | 9 | 5,8 |
| В целом хорошо | 7,5 | + |  |  |  |  | + |  |  |  | + | 22,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + |  |  |  |  | + | + |  | 15 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  | + |  |  | + |  |  |  | 5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| *j12* | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 5 | 10 | 0,5 |
| В целом хорошо | 7,5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | + | + |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  | + | + | + | + | + | + | + | + | 0 |
| *j13* | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 55 | 10 | 5,5 |
| В целом хорошо | 7,5 | + | + |  |  |  |  |  |  |  |  | 15 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + | + | + | + | + | + | + | + | 40 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| *j14* | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 | 45 | 10 | 4,5 |
| В целом хорошо | 7,5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  | + | + | + | + | + | + | + | + | 40 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | + | + |  |  |  |  |  |  |  |  | 5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 0 |

Значение показателя ($m\_{ijp}^{ })$ по *j1* показателю (Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации) сформированное первым получателем услуг (*р1*) равно 7,5.

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

В данном примере при формировании ответа по *j1* показателю получатель услуг *р2* пропустил вопрос. Значение показателя равно *null* и при расчете не учитывается. Значение показателя ($m\_{ijp}^{ })$, сформированное *р3* получателем услуг, равно 5. Аналогично сформированы значения показателя ($m\_{ijp}^{ })$ по всем остальным получателям услуг по *j1* показателю.

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

=7,5+5+5+10+7,5+2,5+5+7,5+10=60

Полученное значение 60 делится на количество получателей услуг, оценивших доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации по *j1* показателю. Поскольку значение показателя, сформированное получателем *р2* услуг равно *null*, общее количество оценивших получателей услуг равно 9. Таким образом, значение показателя (*Σmijp*)/*p*), *i*-ой организацией культуры по *j1* показателю равен 6,7 баллов.

60/9=6,7

Аналогично рассчитывается значение показателя (*Σmijp*)/*p*) по всем остальным показателям, с *j2* по *j14*. Получив значения показателей (*Σmijp*)/*p*) по всем 14 показателям, необходимо сложить данные значения:

= 6,7+4,2+4,7+5,8+5,8+5,6+6,9+4,7+4,7+5+5,8+0,5+5,5+4,5 = = 70,4

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