**Отчет по результатам социологического исследования «Независимая оценка качества услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры Заиграевского района (библиотеки)».**

**Объекты исследования:**

1. Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Заиграевского района» (далее – МАУК «ЦБС Заиграевского района»).

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование поселения | Наименования филиала |
| «Поселок Заиграево» | Межпоселенческая центральная (головная библиотека) |
|  | Детская библиотека |
| «Поселок Онохой» | Онохойская поселковая библиотека |
| Ново-Брянское | Ново - Брянская сельская «Зенит» библиотека |
| Новоильинское | Новоильинская сельская библиотека |
| Илькинское | Илькинская сельская библиотека |
| Шэнэ-Бусинская сельская библиотека |
| Шабурское | Шабурская сельская библиотека |
| Усть-Брянское | Усть-Брянская сельская библиотека |
| Верхнеилькинское | Ташеланская сельская библиотека |
| Горхонское | Горхонская сельская библиотека |
| Первомаевское | Первомаевская сельская библиотека |
| Хара - Шибирьская сельская библиотека |
| Ацагатское | Ацагатская сельская библиотека |
| Добо - Енхорская сельская библиотека |
| Дабатуйское | Эрхирикская сельская библиотека |

**Предмет исследования:** Качество услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, оказывающими услуги в сфере культуры (далее библиотеки), входящими в муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Заиграевского района» (далее – МАУК «ЦБС Заиграевского района»).;

**Цель исследования:** оценка и измерение качества услуг, реализуемых в МАУК «ЦБС Заиграевского района», на основе анализа собранной информации о потребительских предпочтениях.

**Задачи исследования:**

1. оценка и сравнение качества услуг предоставляемых МАУК «ЦБС Заиграевского района»;

2. оценка качества услуг МАУК «ЦБС Заиграевского района» в соответствии с критериями эффективности работы организации: полнота, открытость и доступность информации, комфортность условий, профессиональные качества и компетенции персонала и т.д.

3. оценка уровня удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг данными учреждениями;

4. определение аспектов деятельности учреждений, дающих наиболее высокие (низкие) показатели удовлетворенности;

5. создание рейтинга деятельности учреждений МАУК «ЦБС Заиграевского района»;

6. создание социального портрета потребителей услуг, оказываемых данными учреждениями;

**Метод сбора данных:** Анкетный опрос посетителей учреждений МАУК «ЦБС Заиграевского района», телефонный опрос посетителей библиотек, контент - анализ официальных интернет-сайтов МАУК «ЦБС Заиграевского района», а также контент-анализ информации, размещаемой МАУК «ЦБС Заиграевского района», на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) согласно приказу Минфина России от 21.07. 2011 №86н.

В основе предлагаемой методики лежат критерии эффективности работы организации, соответствующие «Правилам формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуг» согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги». А также, «Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры». Методические рекомендации разработаны в соответствии со ст. 36.1 и ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры».

К данным критериям относятся:

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации.

Данные критерии основаны на следующих характеристиках учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации, субъективно влияющих на реакцию потребителя:

1. Пространственные показатели, характеризующие «качество окружающей среды» услуги или условия ее предоставления.

2. Информационные показатели, характеризующие информационную обеспеченность клиентов, — «качество информационного обеспечения».

3.Профессиональные показатели, характеризующие уровень сервиса, предлагаемый клиентам (уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала), — «качество персонала».

**Методы исследования.**

Анкетный опрос посетителей учреждений, предоставляющих доступ к культурным ценностям и информации:

**Объем выборки**. 194 человека. Выборка соответствует требованиям, которые содержатся в «Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

**Расчет выборки, согласно рекомендациям Министерства культуры РФ.**

**1643 посещения в месяц в «ЦБС Заиграевского района» (100-200 анкет)**

| населенный пункт | количество посещений в месяц | выборка |
| --- | --- | --- |
| Заиграево центральная | 162 | 19 |
| Заиграево детская | 103 | 12 |
| Онохой | 217 | 26 |
| Ацагат | 42 | 5 |
| Новая Брянь | 247 | 29 |
| Эрхирик | 120 | 14 |
| Добо-Енхор | 26 | 3 |
| Новоильинское | 224 | 27 |
| Илькинское | 103 | 12 |
| Шэнэ-Буса | 53 | 6 |
| Ташелан | 65 | 8 |
| Шабурское | 65 | 8 |
| Горхон | 67 | 8 |
| Хара-Шибирь | 27 | 3 |
| Первомаевка | 51 | 6 |
| Усть-Брянь | 71 | 8 |
| **Итого** | **1643** | **194** |

Анкетный опрос посетителей данных учреждений: 15 вопросов, по блокам, соответствующим основным показателям качества услуг: доступность информации, доступность мероприятий, комфортность условий получения услуг, качество персонала, уровень удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых библиотеками и музеями. (Образец анкеты в Приложении №1).

Данные показатели качества детализируются таким образом, чтобы при составлении анкеты их оценка была максимально формализована и однозначна, что позволит снизить роль субъективного фактора при измерении качественных показателей.

Показатели качества услуг оцениваются в соответствии с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

На основе полученных данных, выстраивается рейтинг библиотек, входящих в состав МАУК «ЦБС Заиграевского района» в соответствии с полученными баллами, по выделенными критериям качества услуг. А также оценивается общий уровень удовлетворенности потребителей качеством услуг, предоставляемых МАУК «ЦБС Заиграевского района».

**Участники полевых исследований:** студенты кафедры политологии и социологии БГУ.

**Контент-анализ качества услуг информирования МАУК «ЦБС Заиграевского района» через интернет-сайты.**

Исследование Интернет-сайтов данных учреждений, имеющих стационарные площадки, проводится методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта на основании требований ««Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

**Контент-анализ информации, размещаемой МАУК «ЦБС Заиграевского района» на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (**[**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**).**

Также проводится методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта на основании требований ««Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

**Результат исследования**: Отчет о качестве услуг, оказываемых МАУК «ЦБС Заиграевского района»

**Заказчик исследования:** МАУК «ЦБС Заиграевского района»

**Исполнитель исследования**: ООО «Технология-комфорт».

1. **Социальный портрет посетителей МАУК «ЦБС Заиграевского района».**
2. Пол. **Библиотеки:** мужчины – 36,6%

женщины – 63,4%

**Таблица 1.Возраст респондентов** **МАУК «ЦБС Заиграевского района» .**

| Значения | количество | Процент |
| --- | --- | --- |
| 7-17 | 66 | 34,0% |
| 18-29 | 73 | 37,6% |
| 30-39 | 21 | 10,8% |
| 40-49 | 28 | 14,4% |
| 50-59 | 5 | 2,6% |
| старше 60 | 1 | 0,5% |
| Итого | 194 | 100% |

**Таблица 2.Образование респондентов.**

| Значения | количество | Процент |
| --- | --- | --- |
| начальное | 28 | 14,4% |
| среднее | 87 | 44,8% |
| средне проф | 52 | 26,8% |
| высшее | 23 | 11,9% |
| научная степень | 1 | 0,5% |
| Итого | 194 | 100% |

**Таблица 3. Семейное положение респондентов.**

| Значения | Частоты | Процент |
| --- | --- | --- |
| женат | 48 | 24,7% |
| холост | 64 | 33,0% |
| не замужем | 62 | 32,0% |
| гражданский брак | 7 | 3,6% |

**Таблица 4. Род занятий респондентов.**

| Значения | Частоты | Процент |
| --- | --- | --- |
| учащиеся школ | 61 | 31,4% |
| студенты | 62 | 32,0% |
| государственная, муниципальная служба | 13 | 6,7% |
| военный | 1 | 0,5% |
| представители интеллигенции | 21 | 10,8% |
| инженеры в промышленности | 5 | 2,6% |
| инженеры в сельском хозяйстве | 0 | 0% |
| рабочий в промышленности | 5 | 2,6% |
| сельхоз работники | 5 | 2,6% |
| предприниматель | 5 | 2,6% |
| домохозяйка | 11 | 5,7% |
| пенсионер | 4 | 2,1% |
| безработный | 1 | 0,5% |
| иные | 0 | 0% |

**2. Оценка уровня удовлетворенности качеством услуг**

**библиотек МАУК «ЦБС Заиграевского района», сформированные на основе изучения мнения получателей услуг**

**(социологического исследования)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Заиграево центральная** | **Заиграево детская** | **Онохой** | **Ацагат** | **Новая Брянь** | **Эрхирик** | **Добо-Енхор** | **Новоильинское** | **Илькинское** | **Шэнэ-Буса** | **Ташелан** | **Шабурское** | **Горхон** | **Хара-шибирь** | **Первомаевка** | **Усть-Брянь** |
| [1.](consultantplus://offline/ref=170CF1531DC3B280624881068A23791CB4225FF56C59966A6E769765714767F4D6B2631140FEA4EBz5X4D) | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 3,95 | 3,42 | 3,65 | 4,6 | 3,86 | 4,21 | 4,33 | 4,37 | 4,08 | 4,83 | 4,13 | 4,62 | 4,38 | 4,67 | 4,5 | 4,5 |
| **N** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Заиграево центральная** | **Заиграево детская** | **Онохой** | **Ацагат** | **Новая Брянь** | **Эрхирик** | **Добо-Енхор** | **Новоильинское** | **Илькинское** | **Шэнэ-Буса** | **Ташелан** | **Шабурское** | **Горхон** | **Хара-шибирь** | **Первомаевка** | **Усть-Брянь** |
| [2.](consultantplus://offline/ref=170CF1531DC3B280624881068A23791CB4225FF56C59966A6E769765714767F4D6B2631140FEA4E9z5X4D) | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | 5,16 | 4,5 | 4,77 | 4,4 | 5,48 | 5,79 | 4,67 | 5,04 | 5 | 4,5 | 6,88 | 4,88 | 5,63 | 6,33 | 6,33 | 6,5 |
|  |
| 3. | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,05 | 4,17 | 3,81 | 4,8 | 3,72 | 4,5 | 4,33 | 3,96 | 3,83 | 4,33 | 4,25 | 4,88 | 4,88 | 4,33 | 4,33 | 5 |
|  |
| 4. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | 3,58 | 3,75 | 3,65 | 3,4 | 2,55 | 2,36 | 3 | 3,22 | 2,83 | 2,83 | 1,5 | 4,13 | 3,63 | 1,67 | 2 | 1,75 |
|  |
| 5. | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 3,95 | 4,08 | 4,08 | 3,8 | 3,83 | 4,71 | 4,67 | 4,48 | 4,5 | 5 | 5,13 | 3,5 | 4,63 | 3,67 | 4,83 | 4,88 |
|  |
| 6. | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | 4,05 | 3,33 | 3,65 | 4,6 | 3,07 | 2,29 | 2,67 | 4 | 3,92 | 3,33 | 2,5 | 3,5 | 4,13 | 2 | 2,67 | 2,63 |
|  |
| 7. | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5,53 | 5,5 | 5,38 | 5,6 | 5,66 | 6,07 | 5 | 5,74 | 5,25 | 5 | 5,5 | 5,75 | 6,25 | 5,67 | 6,33 | 6,5 |
|  |
| **N** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Заиграево центральная** | **Заиграево детская** | **Онохой** | **Ацагат** | **Новая Брянь** | **Эрхирик** | **Добо-Енхор** | **Новоильинское** | **Илькинское** | **Шэнэ-Буса** | **Ташелан** | **Шабурское** | **Горхон** | **Хара-Шибирь** | **Первомаевка** | **Усть-Брянь** |
| 8. | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4,16 | 4,25 | 4,31 | 4,6 | 4,14 | 4,5 | 4,67 | 4,56 | 4,5 | 4,33 | 4,75 | 4,5 | 4,5 | 5 | 4,5 | 4,75 |
| 9 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | 5,36 | 6,58 | 5,73 | 4,2 | 4,86 | 5,86 | 4,33 | 4,67 | 4,92 | 3,83 | 4,88 | 5,13 | 6,38 | 7,33 | 6,67 | 5,75 |
|  | Итоговое значение, баллы (сумма) | 60 | **39,79** | **39,58** | **39,03** | **40** | **37,17** | **40,29** | **37,67** | **40,04** | **38,83** | **37,98** | **39,52** | **40,89** | **44,41** | **40,67** | **42,16** | **42,26** |

Оценка уровня удовлетворенности качеством услуг

библиотек МАУК «ЦБС Заиграевского района», сформированные на основе изучения мнения получателей услуг

(социологического исследования)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **N** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Общая оценка** |
| [1.](consultantplus://offline/ref=170CF1531DC3B280624881068A23791CB4225FF56C59966A6E769765714767F4D6B2631140FEA4EBz5X4D) | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,14 |
| [2.](consultantplus://offline/ref=170CF1531DC3B280624881068A23791CB4225FF56C59966A6E769765714767F4D6B2631140FEA4E9z5X4D) | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | 5,27 |
| 3. | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,14 |
| 4. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | 3,01 |
| 5. | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 4,24 |
| 6. | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | 3,42 |
| 7. | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5,66 |
| 8. | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4,41 |
| 9. | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | 5,33 |
|  | **Итоговое значение, баллы (сумма)** | **60** | **39,62** |

**3.Оценка уровня открытости и доступности информации МАУК «ЦБС Заиграевского района» на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ww.bus.gov.ru**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Общая информация об учреждении | Информация о государственном задании на текущий финансовый год | Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год | Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год | Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год | **Итого** |
| МАУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ЗАИГРАЕВСКОГО РАЙОНА» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | **6** |

1. **Оценка уровня**

**открытости и доступности информации на официальном сайте МАУК «ЦБС Заиграевского района»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование требования/информационного объекта | Максимальное значение, баллы | МАУК «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ЗАИГРАЕВСКОГО РАЙОНА» |
| [1.](consultantplus://offline/ref=170CF1531DC3B280624881068A23791CB4225FF56C59966A6E769765714767F4D6B2631140FEA4EBz5X4D) | Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| [2.](consultantplus://offline/ref=170CF1531DC3B280624881068A23791CB4225FF56C59966A6E769765714767F4D6B2631140FEA4E9z5X4D) | Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 0,5 |
| 3. | Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| 4. | Структура организации культуры | 1 | 1 |
| 5. | Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 1 |
| 6. | Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| 7. | Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| 8. | Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| 9. | Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| [10.](consultantplus://offline/ref=170CF1531DC3B280624881068A23791CB4225FF56C59966A6E769765714767F4D6B2631140FEA4EBz5X4D) | Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| 11. | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| 12. | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| 13. | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 0,5 | 0 |
| 14. | Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0 |
| 15. | Ограничения по потребителям услуг. | 1 | 0 |
| 16. | Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 0,5 | 0 |
| 17. | Услуги, оказываемые на платной основе. | 0,5 | 0 |
| 18. | Стоимость оказываемых услуг. | 1 | 0 |
| 19. | Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 0,5 | 0 |
| 20. | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | 0 |
| 21. | Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0 |
| 22. | Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0 |
| 23. | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 0 |
| 24. | Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | 0 |
| 25. | Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,5 |
| 26. | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0,5 |
| 27. | Дата и время размещения информации | 1 | 1 |
| 28. | Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 2 | 2 |
| 29. | Электронный билет организации культуры/электронный каталог/ | 1 | 0 |
| 30. | Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 0 |
| 31. | Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 0 |
| 32. | Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 0 |
| 33. | Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 1 |
| 34. | Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 |
| 35. | Режим, график работы организации культуры | 1 | 0 |
| 36. | Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 2 | 1 |
| 37. | Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 1 | 0 |
| 38. | Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 0 |
| 39. | Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 1 |
| 40. | Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 0 |
| 41. | Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 1 |
| 42. | Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 0 |
| 43. | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 1 |
| 44. | Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 0 |
|  | **ИТОГО** | **Макс значение 40 балла** | **21,5** |

1. **Результаты независимой оценки качества оказания услуг предоставляемых МАУК «ЦБС Заиграевского района»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Оценка уровня удовлетворенности качеством услуг  МАУК «ЦБС Заиграевского района», сформированные на основе изучения мнения получателей услуг | Оценка уровня открытости и доступности информации  МАУК «ЦБС Заиграевского района» на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru | Оценка уровня  открытости и доступности информации на официальном сайте МАУК «ЦБС Заиграевского района» | Итоговая оценка |
| **МАУК «ЦБС Заиграевского района»** | **39,62** | **6** | **21,5** | **67,12** |