

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ТВЕРСКОЙ ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ И
МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ»

ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА ТВЕРИ

Директор ООО «Тверской центр
социологических и маркетинговых
исследований»




Э.М. Вишнякова

ТВЕРЬ – 2022

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель

Д. филос. н., профессор  Э.Ю. Майкова

Исполнители

К. филос. наук  Э.М. Вишнякова

К. соц. н., доцент  А.В. Вайсбург

К. филос. наук  О.Ю. Верпатова

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ЛИНЕЙНЫЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ И ГРАФИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	14
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	14
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.....	19
3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ.....	22
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ	27
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	32
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	36
ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	44
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	47
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	48
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ	49
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	58
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	58
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	65
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	67
ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....	69

ВВЕДЕНИЕ

Проблема качества предоставляемых услуг характеризуется, в первую очередь, свойствами, присущими услугам: неосвязаемостью, несохраняемостью, неразрывностью производства и потребления, изменчивостью качества. Достаточно сложным является и выделение критериев оценки качества условий осуществления деятельности организаций социальной сферы. Результаты подобной оценки позволят сделать выводы об открытости и доступности информации об организации; комфортности условий оказания услуг; доступности услуг для инвалидов; доброжелательности, вежливости работников организаций; удовлетворенности условиями оказания услуг.

Законодательной базой проведения независимой оценки качества условий оказания организациями культуры являются:

1. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (ч. 2 ст. 12).

2. Приказ Министерства труда России от 31 мая 2018 года №344-н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.) и Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и

федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

3. Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н).

4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации №599 от 27 апреля 2018 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

5. Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации № Р-1681 от 18 декабря 2020 года «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

Независимая оценка организаций культуры проводилась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Приказ Министерства культуры Российской Федерации №599 от 27 марта 2018 года).

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации,	100 баллов	30%	30 баллов

	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".			
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
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)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций;	100 баллов	50%	50 баллов

	- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии	100 баллов	40%	40 баллов

	официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного	100 баллов	20%	20 баллов

	обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	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)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

<1> Статья 36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 мая 2015 г., регистрационный номер 37187).

<2> Данный критерий не применим к театральнo-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1.

<3> Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 N 2834 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 декабря 2015 г., регистрационный номер 40073).

Цель исследования - оценка качества условий оказания услуг организациями культуры.

Задачи исследования:

- провести анализ открытости и доступности информации об организации культуры;
- изучить комфортность условий предоставления услуг;
- описать доступность услуг для инвалидов;
- выявить доброжелательность, вежливость работников организации;
- охарактеризовать удовлетворенность условиями оказания услуг.

Объектом исследования выступили:

1. Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Химволокно» (МБУ ДК «Химволокно»);
2. Муниципальное бюджетное учреждение «Дворец культуры поселка Литвинки» (МБУ «ДК пос. Литвинки»);
3. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры поселка Сахарово» (МБУ «ДК пос. Сахарово»);
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры поселка Элеватор» (МБУ «ДК пос. Элеватор»);
5. Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Синтетик» (МБУ ДК «Синтетик»);
6. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Досуговый центр «Истоки» (МБУК ДЦ «Истоки»);
7. Муниципальное бюджетное учреждение Досуговый центр «Мир» (МБУ ДЦ «Мир»);
8. Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Затверецкий» (МБУ ДК «Затверецкий»);
9. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тверской городской музейно-выставочный центр» (МБУК ТГМВЦ);

10. Муниципальное автономное учреждение «Муниципальная библиотечная система города Твери» (МАУ «МБС г. Твери»).

Предмет исследования – качество условий оказания услуг организациями культуры.

Тип исследования: исследования по характеру задач – пилотажные, по месту проведения – полевые, по частоте проведения – разовые и повторные, по степени охвата – выборочные и сплошные.

Методы сбора информации:

- анкетирование получателей услуг (анкета получателей услуг - приложение 2),
- экспертная оценка организаций культуры (чек-лист - приложение 3),
- контент-анализ сайтов организаций культуры (бланк контент-анализа – приложение 4).

Методика проведения: при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Твери использовался комплексный подход. Исследование по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг проводилось по критериям, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания социальных услуг в сфере культуры при управлении по культуре, спорту и делам молодежи администрации города Твери с использованием различных методов. Критерии открытости и доступности информации об организации культуры были проанализированы методом контент-анализа сайтов, а также проведена экспертная оценка. Сведения о комфортности условий предоставления услуг, доступности услуг для инвалидов, а также доброжелательности и вежливости работников культуры были оценены в ходе экспертной оценки и анкетирования получателей услуг. Удовлетворенность условиями оказания услуг исследовалась методом опроса потребителей.

На основании единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы организацией-оператором собирается информация по каждой организации культуры в результате анализа официальных сайтов, экспертной оценки, опроса получателей услуг и иной официальной информации. Анализ мнений получателей услуг, в том числе получателей услуг-инвалидов (при их наличии), проводился следующими путями:

1. Анкетированием, в том числе онлайн анкетированием – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах организаций культуры и на сайте организации-оператора.
2. Интервьюированием получателей услуг.
3. Телефонным опросом получателей услуг.

Объем, тип и география выборки. Контент-анализ сайтов проводился сплошным исследованием, были проанализированы официальные сайты МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир», МБУ ДК «Затверецкий», МБУК ТГМВЦ и МАУ «МБС г. Твери». Экспертная оценка организаций культуры также проводилось сплошным исследованием, в нем приняли участие все 10 перечисленных выше организаций культуры. Объем выборочной совокупности для опроса потребителей услуг составил около 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в организации.¹ Анкетирование потребителей услуг проводилось в 10 муниципальных учреждениях культуры города Твери.

¹ Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н)

Всего было опрошено 6899 получателей услуг, из них 724 получателя услуг-инвалида.

Обработка и анализ результатов исследования осуществлялась на основе создания электронных баз данных, использования основных описательных статистик в пакете SPSS 16.0 и MSExcel. Анализ результатов исследования проводился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1) в несколько этапов:

1. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.
2. Расчет критериев оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.
3. Расчет показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества.
4. Расчет показателя оценки качества оказания услуг по муниципальному образованию.
5. Расчет линейных распределений по каждому показателю и критерию оценки качества оказания услуг организациями культуры;
6. Анализ полученных значений показателей и критериев оценки, с составлением рейтинга организаций культуры.
7. Разработка предложений по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

ЛИНЕЙНЫЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ И ГРАФИЧЕСКАЯ ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Первым критерием качества условий оказания услуг организациями культуры является *«Открытость и доступность информации об организации культуры»*. Данный критерий отражается в трех показателях, представленных ниже. Способ оценки – изучение мнения получателей услуг, экспертная оценка и контент-анализ сайтов организаций культуры. Данный критерий раскрывается через три показателя.

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, и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

По результатам оценки соответствия информации о деятельности организации на стендах и официальных сайтах МБУ ДК «Химволокно», МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДЦ «Мир», МБУ ДК «Затверецкий», МБУК ТГМВЦ, МАУ «МБС г. Твери» получили по 100 баллов из 100 возможных. На сайтах потребители могут ознакомиться со следующей информацией и сведениями об организации культуры: сведения о полном и сокращенном наименовании организации культуры, сведения о почтовом адресе, контактных телефонах и адресах электронной почты, месте нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии); сведения о дате создания организации культуры и ее учредителях, учредительные

документы; имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты; сведения о режиме, графике работы организации культуры; сведения о видах предоставляемых услуг организацией культуры; перечень оказываемых платных услуг, сведения о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копия плана финансово-хозяйственной деятельности и сведения о результатах независимой оценки.

На стендах в помещениях перечисленных выше организаций представлена вся необходимая информация об организациях культуры.

Лишь на стенде МБУ «ДК пос. Сахарово» не размещены сведения о результатах независимой оценки. За данный показатель организация получила 94,44 балла из 100 возможных.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

81-100 баллов (отлично)	100,0%
61-80 баллов (хорошо)	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0,0%
0 баллов	0,0%

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, электронной почты, электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Согласно данным исследования, на сайтах МБУ ДК «Химволокно», МБУК ДЦ «Истоки», МБУ ДК «Затверецкий» и МАУ «МБС г. Твери» применяются 5 способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг.

4 способа дистанционного взаимодействия с потребителями использованы на официальных сайтах организаций МБУ «ДК пос. Литвинки», МБУ «ДК пос. Сахарово», МБУ «ДК пос. Элеватор», МБУ ДК «Синтетик», МБУ ДЦ «Мир» и МБУК ТГМВЦ.

Номер абонентского телефона, адрес электронной почты представлены на официальных сайтах всех исследуемых организаций культуры. Формы обратной связи используются на всех сайтах, Например, формы для сообщений, предложений, оценок и отзывов.

Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг не предоставлена на сайтах МБУ «ДК пос. Сахарово» и МБУК ТГМВЦ.

Раздел сайта «Частые вопросы» разработан лишь на официальном сайте МБУК ТГМВЦ

Помимо перечисленных форм на сайтах исследуемых организаций используются и иные дистанционные формы взаимодействия с получателями услуг, например, форма онлайн-записи, электронный каталог и виртуальная справка, электронная форма продления книг.

Таким образом, все перечисленные организации получили за данный показатель 100 баллов из 100 возможных.

количество баллов	количество организаций	проценты
0 баллов	0	0,0%
1-19 баллов (неудовлетворительно)	0	0,0%
20-39 баллов (ниже средней)	0	0,0%
40-60 баллов (удовлетворительно)	0	0,0%
61-80 баллов (хорошо)	0	0,0%
81-100 баллов (отлично)	10	100,0%
Итого	10	100,0%