

**РЕЗУЛЬТАТЫ  
независимой оценки качества оказания услуг**

Муниципальное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» Ленинского района г. Саратова

(полное наименование организации)

№№ п\п	Показатели	Значимость показателей	Группы организации	Способ оценки	Факт оценки в баллах (100)	Доля респондентов	Факт оценки с учетом значимости	Примечание
1.	<b>Открытость и доступность информации об организации</b>							
1.1.	<b>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</b>	<b>30</b>	все организации	Анализ сайта, посещение организации	<b>100</b>		<b>30</b>	
1.1.1.	на информационных стендах в помещении организации: а) доступность и актуальность афиш, анонсов; б) наличие указателей мест общего пользования; в) информация об истории организации; г) информация о графике приёма администрацией пользователей услуг; д) информация для посетителей о новых мероприятиях.	15	все организации	Посещение организации, наблюдение, опрос	100		15	
	а) Доступность и актуальность афиш, анонсов.	3	— // —	— // —			3	
	б) Наличие указателей мест общего пользования.	3	— // —	— // —			3	
	в) Информация об истории организации.	3	— // —	— // —			3	
	г) Информация о графике приёма администрацией пользователей услуг.	3	— // —	— // —			3	
	д) Информация для посетителей о новых мероприятиях.	3	— // —	— // —			3	
1.1.2.	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	15	все организации	наличие на сайте организации	100		15	
	а) Полное и сокращённое наименование организации.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	б) Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	в) Дата создания организации, сведения об учредителе.	1	— // —	Анализ сайта			1	

	г) Учредительные документы (копии устава, свидетельства о регистрации, решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах).	1	— // —	Анализ сайта			1	
	д) Структура организации, режим, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты).	2	— // —	Анализ сайта			2	
	е) Фамилия, имя, отчество, должности руководящего состава организации, его структурных подразделений и филиалов.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	ж) Сведения о видах предоставляемых услуг.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	з) Копии нормативных актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	и) Копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утверждённого в установленном законодательством РФ порядка или бюджетной сметы (информации об объёме предоставляемых услуг).	1	— // —	Анализ сайта			1	
	к) Информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	л) Копия лицензии на осуществление деятельности.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	м) Информация о планируемых мероприятиях.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	н) Информация о выполнении государственного задания, отчёт о результатах деятельности.	2	— // —	Анализ сайта			2	
1.2.	<b>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</b> - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	30	все организации	Анализ сайта	85		25	

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	все организации	Опрос	94,8		37,92	
1.3.1.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	20	все организации	Опрос	95,8	461	19,16	
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"	20	все организации	Опрос	93,8	424	18,76	
<b>Итого по критерию 1</b>		<b>100</b>			92,92		<b>92,92</b>	
2.	<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>							
2.1.	<p><b>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, например:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</li> <li>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы.</li> </ul>	50	Кроме театраль но-зрелищн ых и концерт ных организа ций	Посеще ние организа ции, опрос посетите лей	100		50	

2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театраль но- зрелищн ых и концерт ных организа ций	Анализ анкет, опрос посетите лей	92	553	46	
<b>Итого по критерию 2</b>		<b>100</b>			96		<b>96</b>	
<b>Доступность услуг для инвалидов</b>								
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30	все организа ции	Посеще ние организа ции, наблюде ние, опрос	40		12	
3.1.1.	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	6	—//—	—//—			6	
3.1.2.	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	6	—//—	—//—			0	
3.1.3.	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	6	—//—	—//—//			6	
3.1.4.	- наличие сменных кресел-колясок;	6	—//—	—//—			0	
3.1.5.	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	6	—//—	—//—			0	

3.2.	<p><b>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	40	все организации	Посещение организации, наблюдения, опрос	68		27	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	все организации	Анкетирование, опрос	100	53	30	
<b>Итого по критерию 3</b>		<b>100</b>			69		<b>69</b>	
4	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации</b>							
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)	40	Кроме театраль но-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	96,5	580	38,6	

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)	40	Кроме театраль но-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	99,5	598	<b>39,8</b>	
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 обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	Кроме театраль но-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	98,4	379	<b>19,68</b>	
<b>Итого по критерию 4</b>		<b>100</b>			98,08		<b>98,08</b>	
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>							
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)	30	Кроме театраль но-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	98,8	594	<b>29,64</b>	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	Кроме театраль но-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	96,5	580	<b>19,3</b>	

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театраль- но- зрелищ- ных и концерт- ных организа- ций	Анкетир- ование, опрос	98,8	594	<b>49,4</b>	
<b>Итого по критерию 5</b>		<b>100</b>			98,34		<b>98,34</b>	
<b>ВСЕГО по организации:</b>					<b>90,868</b>			