

МАДОУ №8 "ПЛАНЕТА ДЕТСТВА" (ИНН: 5012080105)	
Численность получателей услуг организации	
Количество респондентов	189
Доля респондентов	56
1 - критерий открытости и доступности информации об организации (сумма баллов по всем показателям)	94,2
1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (значимость показателя 30%), баллы	28,2
1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Объем информации (количество материалов/единиц информации) размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами, баллы	93
1.1.2 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Объем информации (количество материалов/единиц информации) размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами, баллы	95
1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (значимость показателя 30%), баллы	30,0
1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для	100

<p>опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. В наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия, баллы</p>	
<p>1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы (значимость показателя 40%), баллы</p>	<p>36,0</p>
<p>1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы. Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы</p>	<p>90</p>
<p>1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы</p>	<p>89</p>
<p>2 - критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления (сумма баллов по всем показателям)</p>	<p>93</p>
<p>2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг (значимость показателя 50%), баллы</p>	<p>50,0</p>
<p>2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 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 и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг, баллы</p>	<p>100</p>
<p>2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью</p>	

предоставления услуг организацией социальной сферы, (значимость показателя 50%), баллы	43,0
2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы	86
3 - критерий доступности услуг для инвалидов (сумма баллов по всем показателям)	80
3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, (значимость показателя 30%), баллы	18,0
3.1.1 - Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех), баллы	60
3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, (значимость показателя 40%), баллы	32,0
3.2.1 - Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех), баллы	60
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, (значимость показателя 30%), баллы	30,0
3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов,	100

ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы	
4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации (сумма баллов по всем показателям)	93,8
4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы, (значимость показателя 40%), баллы	36,8
4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы	92
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы, (значимость показателя 40%), баллы	37,6
4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы	94
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, (значимость показателя 20%), баллы	19,4
4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.). Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	97

организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы	
5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг (сумма баллов по всем показателям)	93,1
5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), (значимость показателя 30%), баллы	28,8
5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы	96
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, (значимость показателя 20%), баллы	18,8
5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг удовлетворенных организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.). Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы	94
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, (значимость показателя 50%), баллы	45,5
5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы	91
Коэффициенты	
K1 - критерий открытости и доступности информации	94,2
K2 - критерий комфортности условий	93

К3 - критерий доступности услуг для инвалидов	80
К4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	93,8
К5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	93,1
Итоговый коэффициент	90.82
Индекс лояльности	69.75
Индекс лояльности выше ср. по муниципалитету	
Индекс лояльности ниже ср. по муниципалитету	
Итоговый коэффициент выше ср. по муниципалитету	V
Итоговый коэффициент ниже ср. по муниципалитету	
Аутсайдер	