

Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями

Шаблон сформирован 16.11.2023 05:35

Публично-правовое образование

01000000 - Алтайский край

Сфера деятельности

2 - Образование

Период проведения независимой оценки

2023 год

Основание для определения перечня показателей

Единый порядок расчета (Приказ Минтруда № 344н от

Пожалуйста, введите значения выполнения индикаторов

№ п.п.	Организация	Численность получателей услуг организации	Количество респондентов	Доля респондентов
68	ЗАЛЕСОВСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ЦЕНТР СПОРТА И ТВОРЧЕСТВА", 2242003163, организации, осуществляющие образовательную деятельность	984	434	0.44

31.05.2018 г.)

Общие критерии оценки	
1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами.	
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.	
Наименование индикатора	Выполнение индикатора
информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд)	15 15

<p>нной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), ивными правовыми актами Российской Федерации</p>			
<p>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.</p>			
Наименование индикатора	Выполнение индикатора		
<p>объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайт)</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">49</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">52</td> </tr> </table>	49	52
49	52		

1 - критерий открытости и доступности информации об организации

Показатели

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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

Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия		100

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и д		
1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
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,	378	379

оступностью информации о деятельности организации социальной сферы		
1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
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	326	329

2 - критерий комфортности условий предоставления у**Показ**

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

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;

Наименование индикатора

Выполнение индикатора

наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг

100

услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		
атели		
2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		
2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (Укомф), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Чобщ)	413	434

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		
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.		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
количество условий доступности организации для инвалидов	1	20

3 - критерий доступности услуг для инвалидов

Показатели

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

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)

Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3	20

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		
3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (Удост) , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чинв)	35	42

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	
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.	
Наименование индикатора	Выполнение индикатора
доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (Уперв.конт), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на	432 434

4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации

Показатели

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

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.

Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (Указ.услуг), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (432	434

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия		
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.).		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (Увежл.дист), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос	347	347

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)		
5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (Уреком), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	429	434

5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

Показатели

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг 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.).

Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (Уорг.усл), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	421	434

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы		
5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (Ууд), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	428	434

№ п.п.	Организация	Численность получателей услуг организации	Количество респондентов	Доля респондентов
21	ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД № 1			
21	ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД № 1			
21	ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД № 1			
70	УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ			
70	УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ			
70	УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ			

Общие критерии оценки		
1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами.		
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.		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
социальной сферы		0
информации), размещенной на информационных		100
социальной сферы		0
информации), размещенной на информационных		100

нной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме),
 ивными правовыми актами Российской Федерации

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.

Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
социальной сферы на ее официальном сайте		0
информации), размещенной на официальном сайте		100

социальной сферы на ее официальном сайте		0
информации), размещенной на официальном сайте		100

1 - критерий открытости и доступности информации об организации

Показатели

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

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

Наименование индикатора	Выполнение индикатора
способы взаимодействия	0
способов взаимодействия (от одного до трех	30
дистанционных способов взаимодействия	100
способы взаимодействия	0
способов взаимодействия (от одного до трех	30
дистанционных способов взаимодействия	100

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и д

1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.

Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
качеством, полнотой и доступностью информации о	0	100

качеством, полнотой и доступностью информации о	0	100
---	---	-----

<p>доступностью информации о деятельности организации социальной сферы</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».</p>		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
качеством, полнотой и доступностью информации о	0	100
качеством, полнотой и доступностью информации о	0	100

2 - критерий комфортности условий предоставления у**Показ**

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

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;

Наименование индикатора	Выполнение индикатора
отсутствуют комфортные условия	0
услуг	20
предоставления услуг	100
отсутствуют комфортные условия	0
услуг	20
предоставления услуг	100

услуги, в том числе время ожидания ее предоставления		
атели		
2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		
2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
комфортностью предоставления услуг организацией	0	100
комфортностью предоставления услуг организацией	0	100

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов		
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.		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
отсутствуют условия доступности для инвалидов		0
инвалидов		20
инвалидов		100
отсутствуют условия доступности для инвалидов		0
инвалидов		20
инвалидов		100

3 - критерий доступности услуг для инвалидов

Показатели

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

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)

Наименование индикатора	Выполнение индикатора
инвалидам получать услуги наравне с другими	0
инвалидам получать услуги наравне с другими	20
наличие пяти и более условий доступности	100
инвалидам получать услуги наравне с другими	0
инвалидам получать услуги наравне с другими	20
наличие пяти и более условий доступности	100

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		
3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0	100
удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0	100

<p>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</p>		
<p>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.</p>		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
доброжелательностью, вежливостью работников	0	100
доброжелательностью, вежливостью работников	0	100

4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации

Показатели

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

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.

Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
доброжелательностью, вежливостью работников	0	100

доброжелательностью, вежливостью работников	0	100
---	---	-----

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия		
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.).		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
доброжелательностью, вежливостью работников	0	100
доброжелательностью, вежливостью работников	0	100

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)		
5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
рекомендовать организацию родственникам и	0	100
рекомендовать организацию родственникам и	0	100

5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

Показатели

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг 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.).

Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
организационными условиями предоставления услуг	0	100

организационными условиями предоставления услуг	0	100
---	---	-----

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы		
5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.		
Наименование индикатора	Выполнение индикатора	
условиями оказания услуг в организации социальной	0	100
условиями оказания услуг в организации социальной	0	100