

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, 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

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	
объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайт)	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		#REF!

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

доступностью 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		#REF!

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	#REF!

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	#REF!

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