Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования сферы культуры в муниципальном образовании Узловский район в 2023 году

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр досуга детей и молодежи»

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Центр досуга детей и молодежи» (обособленные структурные подразделения отсутствуют). Организация имеет в оперативном управлении здания, расположенные по адресам: г. Узловая, ул. Горняцкая, д.15 (офис); п. Каменецкий, ул. Клуюная, д.6 «А»; пос. Дубовка, кв. 5/15, ул. Луговая, д.6; кв. 50-лет Октября, д.14; пос. Майский, пер. Школьный, д.3; пос. Брусянский, ул. Советская, д.1 «А»; пос. Партизан, ул. Л.Н. Толстого, д.16; г. Узловая, ул. 14 декабря, д.8 «А»; пос. Майский, ул. Шахтеров, д.18.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями;

- повышение качества предоставляемых услуг получателям образовательными организациями.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 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»;

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н «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»;

- Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики 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».

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официального сайта организации (https://uzl-cddm.ru/), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организации (официальный сайт bus.gov.ru);

- наблюдение, «контрольная закупка», посещение организации;

- анкетирование получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 400 респондента, в том числе 52 мужчины и 348 женщин в следующих возрастных категориях:

До 25 лет – 82 чел. – 20,5 %

26 – 40 лет – 136 чел. – 34%

41 – 60 лет - 120 чел. – 30 %

Старше 60 лет – 62 чел. – 15,5 %.

В анкетировании приняли участие 10 респондентов - законных представителей детей с ограниченными возможностями здоровья.

Общий балл по результатам независимой оценки организации **95** из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» – 100 из 100 баллов возможных;

- «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» - 100 из 100 баллов;

- «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» – 77 из 100 баллов;

- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;

- «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» – 99 из 100 баллов.

II. **Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.**

1. Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов;

2. Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

1. «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность».

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

Информация о деятельности организации, размещенная на информационных стендах в помещении организации, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме, что соответствует 100 баллам.

Официальный сайт организации имеет удобную навигацию, информация, размещенная на сайте, доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, имеется версия для слабовидящих, система «Поиск» работает корректно, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений, информация на сайте организации размещена в полном объеме, что соответствует 100 баллам.

Расчет показателя 1.1: (100+100)/2=100 баллов.

По показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

На сайте организации имеются и функционируют дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

1) Абонентский номер телефона;

2) Адрес электронной почты;

3) Электронные сервисы «Электронная приемная», «Гостевая книга».

4) «Анкета для проведения опроса получателей услуг» - техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (электронная анкета для опроса граждан).

Расчет показателя 1.2: в наличии и функционируют более трех (6) дистанционных способа взаимодействия, что соответствует 100 баллам.

По показателю 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».

Все проанкетированных респондентов 400 респондентов при посещении организации обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях, и пользовались для получения информации официальном сайтом организации. Удовлетворенность составила 100%.

Расчет показателя 1.3: (100% + 100%)/2=100%, что соответствует 100 баллов.

Расчет по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» (К1):

Показатель 1	100 балл
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К1)	(0,3*100) + (0,3*100) + (0,4*100) = 100 баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

По показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

При посещении организации оператором выявлено следующее.

Организацией выполняются следующие комфортные условия, в которых осуществляется образовательная деятельность:

1) Наличие зоны отдыха (ожидания);

2) Наличие и понятность навигации внутри организации;

3) Наличие и доступность питьевой воды;

4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

5) Санитарное состояние помещений организации.

6) Транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);

7) Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Расчет показателя 2.1: наличие более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что соответствует 100 баллам.

По показателю 2.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».

При проведении анкетирования все 400 респондентов оценили комфортность предоставления услуг, и выразили 100%-ю удовлетворенность.

Расчет показателя 2.2: 100% = 100 баллов.

Расчет по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (К2):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Итого по критерию (К2)	(0,5*100) + (0,5*100) = 100 баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

3. «Доступность образовательной деятельности для инвалидов».

Организацией выполняются следующие условия доступности образовательной деятельности для инвалидов.

По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»:

полностью выполняется условие: - оборудованные входные группы пандусами; - наличие сменных кресел-колясок;

не выполняются условия: - специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения в организации; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; отсутствуют адаптированные поручни.

частично выполняются условия: расширенные дверные проемы

Расчет показателя 3.1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; полностью выполнено 2 условия, частично – 1 условие, среднее значение показателя по организации составило 50 баллов.

По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»:

выполняются условия: - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления услуги в дистанционном режиме;

частично выполняются: - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

не выполняются условия: - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Расчет показателя 3.2: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие, полностью выполнено 3 условия, частично – 2 условия, среднее значение показателя по организации составило 80 баллов.

По показателю 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)».

В опросе приняли участие 10 респондентов - законных представителей детей с ограниченными возможностями здоровья, которые выразили 100%-ю удовлетворенность.

Расчет показателя 3.3: 100% = 100 баллов.

Расчет по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» (К3):

Показатель 1	50 баллов
Показатель 2	80 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К3)	(0,3*50)+(0,4*80)+(0,3*100) = 77 баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 77 баллов из 100 возможных.

Предложения: провести опрос среди законных представителей детей с ограниченными возможностями здоровья по вопросу о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Проведение «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации организацией, срок получения ответа на запросы посредством сети Интернет 3 часа.

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих **первичный контакт** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию – 100%;

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих **непосредственное оказание услуги**, при обращении в организацию – 100%;

- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании **дистанционных форм** взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 100%.

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации замечаний и предложений от респондентов не поступило.

Расчет по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» (К4):

Показатель 4.1	100 баллов
Показатель 4.2	100 баллов
Показатель 4.3	100 баллов
Итого по критерию (К4)	(0,4*100)+(0,4*100)+(0,2*100)= 100 баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

5. «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации 100%=100 баллов;

- удовлетворённость графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.) составила 100%=100 баллов;

- удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации – 98%=98 баллов.

При проведении анкетирования от респондентов поступили замечания и предложения: приобрести новый спортинвентарь и костюмы для проведения игровых программ, провести косметический ремонт в клубах по месту жительства.

.

Расчет по критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» (К5):

Показатель 5.1	100 баллов
Показатель 5.2	100 баллов
Показатель 5.3	98 баллов
Итого по критерию (К5)	(0,3*100)+(0,2*100) + (0,5*98) = 99 баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 99 баллов из 100 возможных.

Предложения: рассмотреть предложения, поступившие от респондентов – получателей услуг: приобрести новый спортинвентарь и костюмы для проведения игровых программ, провести косметический ремонт в клубах по месту жительства.

.

Таблица № 1 отчета

Результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Основные сведения		
1. Информация о дате создания образовательной организации	**X**	+
2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	**X**	+
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+
4. Информация о режиме, графике работы	+	+
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+
II. Структура и органы управления образовательной организацией		
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)	+	+
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	**X**	+
III. Документы (в виде копий)		
8. Устав образовательной организации	**X**	+
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+
10.Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	- размещение не требуется	
11.План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	**X**	+
12.Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и	+	+

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.		
13. Отчет о результатах самообследования	**X**	+
14. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+	+
15. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)*	**X**	+
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	**X**	+
IV. Образование		
17. Информация о реализуемых уровнях образования	**X**	+
18. Информация о формах обучения	**X**	+
19. Информация о нормативных сроках обучения	**X**	+
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	- размещение не требуется	
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	**X**	+
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+
23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	**X**	+
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	**X**	+
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	**X**	+
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,	**X**	+
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	**X**	+
28. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных	**X**	+

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)		
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	- размещение не требуется	
Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают:*		
30. Уровень образования	**X**	-
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	**X**	-
32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	**X**	-
33. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	- размещение не требуется	
V. Образовательные стандарты		
34. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	**X**	+
VI. Руководство. Педагогический состав		
35. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	+
36. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	**X**	+
VII. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности		

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
37. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	**X**	+
38. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	**X**	+
39. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	- размещение не требуется	
40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	**X**	+
41. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	**X**	+
42. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	**X**	+
43. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	**X**	+
VIII.Стипендии и иные виды материальной поддержки		
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	**X**	- размещение не требуется
45. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*	**X**	- размещение не требуется
46. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	**X**	- размещение не требуется
IX. Платные образовательные услуги		
47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	+	+
X. Финансово-хозяйственная деятельность		
48. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	**X**	+
49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	**X**	+
XI. Вакантные места для приема (перевода)		
50. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании	**X**	+

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
за счет средств физических и (или) юридических лиц)		
Всего	**10($И_{норм}$10)**	**38($И_{норм}$38)**

Таблица № 2 отчета

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	*Наименование показатель/соответствующий номер вопроса в анкете*	*Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг*	*Получатели услуги*				*Количество удовлетворенных, $К_{уд}$*	*Количество опрошенных, $К_{опрош}$*	*Доля удовлетворенных У=(Куд/Копрош)х100*
			до 25 лет	*26-40*	*41-60*	*свыше 60*			
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на ***информационных стендах*** в помещении организации	да	82	136	120	62	400	400	100,0
		нет	0	0	0	0			
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на ***официальном сайте*** организации	да	82	136	120	62	400	400	100,0
		нет	0	0	0	0			
2	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)/	да	82	136	120	62	400	400	100,0
		нет	0	0	0	0			
3	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)	да	4	2	3	1	10	10	100,0
		нет	0	0	0	0			
4	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих ***первичный контакт*** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	да	82	136	120	62	400	400	100,0
		нет	0	0	0	0			
5	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих	да	82	136	120	62	400	400	100,0

№	Наименование показатель/соответствующий номер вопроса в анкете	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Получатели услуги				Количество удовлетворенных, $К_{уд}$	Количество опрошенных, $К_{опрош}$	Доля удовлетворенных $У=(Куд/Копрош)х100$
			до 25 лет	26-40	41-60	свыше 60			
	непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию	нет	0	0	0	0			
6	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании ***дистанционных форм*** взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	да	82	136	120	62	400	400	100,0
		нет	0	0	0	0			
8	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	да	82	136	120	62	400	400	100,0
		нет	0	0	0	0			
9	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	да	80	135	118	59	400	400	98
		нет	2	1	2	3			
10	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	да	82	136	120	62	400	400	100,0
		нет	0	0	0	0			
	Пол респондента	мужской	12	20	18	2	52	400	
		женский	70	116	102	60	348		

Ректор АНО ДПО «Восточно-Европейский институт делового администрирования и социально-политических исследований» **В.А. Лариков**