

**РЕЗУЛЬТАТ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА условий оказания услуг за 2018-2020 г.**  
**Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр развития творчества детей и юношества»**  
**(МБУ ДО ЦРТДО)**

№	Показатели	баллы	%	Сумма баллов по всем показателям	
<b>1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"</b>					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.(значимость показателя 30%),баллы	1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. 1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	84	25,2/30	<b>94,8/100</b>
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (значимость показателя 30%),баллы	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 опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	100	30/30	
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (значимость показателя 40%),баллы	1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.	100	39,6/40	
		1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	99		
<b>2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>					
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг (значимость показателя 50%),баллы	2.1.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	100	50/50	<b>99,5/100</b>
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (значимость показателя 50%),баллы	2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.	99	49,5/50	
<b>3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>					
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%),баллы	3.1.1 Наличие в помещениях организации 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.	60	18/30	<b>99,5/100</b>
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	3.2.1 Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной	80	32/40	

	другими (значимость показателя 40%),баллы	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 (тифлсурдопереводчика); 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 и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			<b>77,9/100</b>
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов,(значимость показателя 30%),баллы	3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	<b>93</b>	<b>27,9/30</b>	
<b>4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций"</b>					
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (значимость показателя 40%),баллы	4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию.	<b>99</b>	<b>39,6/40</b>	<b>98,8/100</b>
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (значимость показателя 40%),баллы	4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию.	<b>99</b>	<b>39,6/40</b>	
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%),баллы	4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации 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.).	<b>98</b>	<b>19,6/20</b>	
<b>5. Критерий "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 (значимость показателя 30%),баллы	5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	<b>99</b>	<b>29,7/30</b>	<b>91,1/100</b>
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (значимость показателя 20%),баллы	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и пр.).	<b>57</b>	<b>11,4/20</b>	
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.(значимость показателя 50%),баллы	5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	<b>100</b>	<b>50/50</b>	
<b>Сумма баллов по всем показателям</b>					<b>92,42/100</b>