**Общество с ограниченной ответственностью "Сигма-проф"**

**Анализ информации по независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Амгинского улуса Республики Саха (Якутия)**

**за 2019 год**

**Якутск, 2019**

**Информация по итогам независимой оценке качества условий оказания услуг учреждения муниципальных бюджетных учреждений Амгиннского района Республики Саха(Якутия) за 2019 год**

Проведение социологического исследования проводилось Обществом с ограниченной ответственностью «Сигма-проф» на основании Договора №4 от "22" ноября 2019 г. в целях оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Республики Саха (Якутия) в соответствии со следующими законами и правовыми актами:

1. Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»,
2. Федеральный закон от 05.12.2017 г. №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, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – 392-ФЗ),
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 г. №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
4. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. №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,
5. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 N51132),
6. Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"
7. Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 г. N 2800 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ"

Цели и задачи проведения независимой оценки:

1. Обеспечение получателей услуг информацией о качестве работы муниципальных учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения.

2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности.

3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

1. Выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере культуры;
2. Получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;
3. Выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
4. Интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
5. Формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры;
6. Подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

В целях выявления мнения населения проводился опрос среди получателей услуг учреждений культуры Амгинского улуса Республики Саха (Якутия). Вид опроса - анкетный, процедура проведения – индивидуальный опрос, степень охвата – сплошной опрос, категория респондентов – потребители услуг учреждений культуры. Опрошены от 29 до 54 респондентов старше 14 лет в разных населенных пунктах Амгинского улуса по месту расположения учреждений культуры. Всего опрошено 281 респондентов.

# **ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ:**

 **Полное наименование:** МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ ИМЕНИ МАЙРОДА АЛЕКСАНДРОВИЧА НОГОВИЦЫНА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ"

**Сокращенное наименование:** МБУ ЦК ИМ. М.А. НОГОВИЦЫНА МО "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ"

**ИНН:**1404004475

**Адрес (место нахождения):**678611, САХА /ЯКУТИЯ/ РЕСПУБЛИКА, УЛУС АМГИНСКИЙ, СЕЛО БОЛУГУР, УЛИЦА ЛЕНИНА, 52

**Учредители:** АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ" АМГИНСКОГО УЛУСА(РАЙОНА) РЕСПУБЛИКИ САХА(ЯКУТИЯ)

**Основной ОКВЭД:** 90.01 Деятельность в области исполнительских искусств

**Адрес электронной почты:**tuskun2018@mail.ru

**Адрес официального сайта:** http://tuskun-bolugur.ucoz.club/

# **РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

1. **Критерий «Открытость и доступность информации об учреждения культуры» (рейтинг) (максимум 100 баллов)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Муниципальные учреждения культуры | Соответствие информации о деятельности учреждения социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Обеспечение на официальном сайте учреждения наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения социальной сферы | Средневзвешенная сумма показателей |
| **1** | МБУ ЦК ИМ. М.А. НОГОВИЦЫНА МО "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ" | 83,5 | 100 | 85 | 89,1 |

**2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (максимум 100 баллов)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Муниципальные учреждения культуры | Обеспечение в учреждения социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций культуры\* | Средневзвешенная сумма показателей |
| **1** | МБУ ЦК ИМ. М.А. НОГОВИЦЫНА МО "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ" | 100 | 86 | - | 93 |

*\*данный критерий не применяется для организаций культуры*

**3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» (максимум 100 баллов)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Муниципальные учреждения культуры | Оборудование помещений учреждения социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Обеспечение в учреждения социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Средневзвешенная сумма показателей |
| **1** | МБУ ЦК ИМ. М.А. НОГОВИЦЫНА МО "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ" | 60 | 60 | 72 | 63,6 |

**4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников учреждения» (максимум 100 баллов)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Муниципальные учреждения культуры | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Средневзвешенная сумма показателей |
| **1** | МБУ ЦК ИМ. М.А. НОГОВИЦЫНА МО "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ" | 88 | 89 | 84 | 87,2 |

**5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (максимум 100 баллов)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Муниципальные учреждения культуры | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждения социальной сферы | Средневзвешенная сумма показателей |
| **5** | МБУ ЦК ИМ. М.А. НОГОВИЦЫНА МО "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ" | 90 | 84 | 88 | 87,8 |

# **ПОКАЗАТЕЛЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ (РЕЙТИНГ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Муниципальные учреждения культуры |  |
| **1** | МБУ АЦД ИМ. У.Г. НОХСОРОВА | 79,3 |
| **2** | МБУ АЦК ИМ. Ф. ПОТАПОВА МО "АМГИНСКИЙ НАСЛЕГ" | 87,4 |
| **3** | МБУ "ЦНТ ИМ. С.Я. ЛЕВИНА" МО "БЕТЮНСКИЙ НАСЛЕГ" | 74,4 |
| **4** | МКУ "АМГИНСКАЯ МЦБС" | 91,3 |
| **5** | МБУ ЦК ИМ. М.А. НОГОВИЦЫНА МО "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ" | 84,1 |
| **6** | МКУ АРМ ИГВВЯ | 69,8 |

# **АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ ИМЕНИ МАЙРОДА АЛЕКСАНДРОВИЧА НОГОВИЦЫНА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "БОЛУГУРСКИЙ НАСЛЕГ"**

1. **Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

**1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на информационных стендах**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Показатель | Максимальная величина | Фактическое значение |
| 1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | 1 | 1 |
| 2 | Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | 1 | 1 |
| 3 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | 1 | 1 |
| 4 | Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | 1 | 1 |
| 5 | Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| 6 | Виды предоставляемых услуг организацией культуры | 1 | 1 |
| 7 | Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | 1 | 1 |
| 8 | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | 1 | 1 |
| 9 | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | 1 | 1 |
|  | Итого | 9 | 9 |

**Истенд =9;**

**Истенд**–объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

**1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Показатель | Максимальная величина | Фактическое значение |
| 1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты | 1 | 1 |
| 2 | Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) | 1 | 1 |
| 3 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей | 1 | 1 |
| 4 | Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)) | 1 | 1 |
| 5 | Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты | 1 | 1 |
| 6 | Режим, график работы организации культуры | 1 | 0 |
| 7 | Виды предоставляемых услуг организацией культуры | 1 | 1 |
| 8 | Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги | 1 | 0 |
| 9 | Материально-техническое обеспечение предоставления услуг | 1 | 0 |
| 10 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 | 0 |
| 11 | Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события | 1 | 0 |
| 12 | Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) | 1 | 0 |
|  | Итого (округленное до целого значения) | 12 | 6 |

**Исайт = 6;**

**Исайт** - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

**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**



**Пинф = 75;**

**1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:-**телефона, -электронной почты, - электронных сервисов ( форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Показатель | Максимальная величина | Фактическое значение |
| 1 | Наличие и функционирование телефона | 1 | 1 |
| 2 | Наличие и функционирование электронной почты | 1 | 1 |
| 3 | Наличие сервиса подачи электронного обращения/жалобы/ предложения | 1 | 1 |
| 4 | Наличие раздела часто задаваемые вопросы | 1 | 0 |
| 5 | Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 1 | 0 |
| 6 | Наличие иного способа | 1 | 1 |
|  | Итого | 6 | 4 |

Количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

**Тдист = 30;**

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:

**Сдист = 4;**

Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (но не более 100):

**Пдист = Тдист x Сдист**, (1.2)

**Пдист =100.**

**1.3.1. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах:**

**Устенд = 45;**

**1.3.2. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации:**

**Усайт = 40;**

Общее число опрошенных получателей услуг:

**Чобщ = 50;**

**1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы:**



**Поткр.уд = 85.**

1. **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**
	1. **Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Показатель | Максимальная величина | Фактическое значение |
| 1 | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; | 1 | 1 |
| 2 | наличие и понятность навигации внутри организации; | 1 | 1 |
| 3 | наличие и доступность питьевой воды; | 1 | 1 |
| 4 | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | 1 | 1 |
| 5 | санитарное состояние помещений организации | 1 | 1 |
| 6 | транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) | 1 | 1 |
| 7 | доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала гос. И мун. Услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации | 1 | 1 |
| 8 | иные параметры комфортных условий | 1 | 0 |
|  | Итого | 8 | 7 |

количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг:

**Ткомф = 20;**

количество комфортных условий предоставления услуг:

**Скомф =7;**

Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг(но не более 100):

**Пкомф.усл = Ткомф x Скомф.**

**Пкомф.усл =100.**

* 1. **Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций культуры**
	2. **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы**

число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:

**Укомф = 43;**

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:



**Пкомф.уд = 86.**

1. **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

**3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Показатель | Максимальная величина | Фактическое значение |
| 1 | оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; | 1 | 0 |
| 2 | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | 1 | 1 |
| 3 | наличие адаптированных лифтов | 1 | 0 |
| 4 | наличие адаптированных поручней | 1 | 0 |
| 5 | наличие расширенных дверных проемов | 1 | 0 |
| 6 | наличие сменных кресел-колясок; | 1 | 0 |
| 7 | наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 1 | 0 |
|  | Итого | 7 | 1 |

количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов:

**Торгдост = 20;**

количество условий доступности организации для инвалидов:

**Соргдост = 1;**

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (но не более 100):



**Поргдост = 20.**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Показатель | Максимальная величина | Фактическое значение |
| 1 | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | 1 | 0 |
| 2 | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | 1 | 0 |
| 3 | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 1 | 0 |
| 4 | наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; | 1 | 0 |
| 5 | возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 1 | 1 |
| 6 | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение | 1 | 0 |
| 7 | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 1 | 1 |
|  | Итого | 7 | 2 |

количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

**Туслугдост = 20;**

количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

**Суслугдост = 2;**

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими(но не более 100):



**Пуслугдост = 40.**

**3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов**

число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

**Удост =36;**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

****

**Пдостуд = 72.**

1. **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»**
	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**

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:

**Уперв.конт = 44;**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы:



**Пперв.конт.уд =88.**

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

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги:

**Уоказ.услуг = 44;**

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

****

**Показ.услуг.уд = 88.**

* 1. **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия**

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

**Увежл.дист = 42;**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия:



**Пвежл.дист.уд = 84.**

1. **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**
	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)**

число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

**Уреком = 45;**

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)



**Преком = 90.**

* 1. **Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг**

число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

**Уорг.усл = 42;**

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг



**Порг.усл.уд = 84.**

* 1. **Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы**

число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы:

**Ууд = 44;**

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы:



**Пуд = 88.**

1. **Показатель оценки качества по организации**
	1. **Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":**



**K1n = 86,5.**

* 1. **Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":**



**K2n = 93.**

* 1. **Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доступность услуг для инвалидов":**



**K3n = 43,6.**

* 1. **Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":**

****

**K4n = 87,2.**

* 1. **Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг":**

****

**K5n = 87,8.**

* 1. **Показатель оценки качества по организации социальной сферы:**



**Sn = 79,6.**