

ОТЧЕТ

**по проведению независимой оценки
качества оказания услуг
государственных и муниципальных
учреждений культуры Московской
области
Муниципальное бюджетное
учреждение
«Школа ремесел»»**

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (% от общего числа опрошенных получателей услуг)		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99,06
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, запись на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	98,53
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	98,82
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99,19

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	98.5
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	83.28
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	97.59
4	Дорожежелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.41
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	97.69

49) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Муниципальное бюджетное учреждение «Школа ремесел»

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организации;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания	Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов 97,74
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационный ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов 95
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов 100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационный стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных)	0-100 баллов 98,11

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.27
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	99.21
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	95.35

Итоговая ведомость.

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	95.35
1. Открытость и доступность информации об организации	97.744
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	95
1.1.1. на информационный стендах в помещениях организации	90

<p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>97.9121475054 23</p>
<p>1.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)</p>	<p>97.9121475054 23</p>
<p>1.3.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)</p>	<p>98.1146978556 56</p>
<p>2. Комфортность условий предоставления услуг</p>	<p>98,5</p>
<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>100</p>
<p>2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью</p>	<p>20</p>

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97
3. Доступность услуг для инвалидов	83,277
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	100
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	20
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выпуклыми рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
3.2.3. возможность предоставления информации инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещениях организации	0
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	97,5862068965 52
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98,406
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассира и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97,6918638199 65
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	99,0575110598 19

<p>обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жадоб/предложений, запись на получение услуг), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>98.5305491105 96</p>
<p>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>	<p>98.816</p>
<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>99.1921523369 88</p>
<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>97.2687055202 92</p>
<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа</p>	<p>99.2113868051</p>

опрошенных получателей услуг)	55	
Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	37,488	
Женский	62,512	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0,885	46 / 5199
16 - 18 лет	2,077	108 / 5199
19 - 20 лет	1,943	101 / 5199

21 - 24 лет	5,059	263 /
25 - 30 лет	13,291	691 /
31 - 40 лет	27,967	1454 /
41 - 50 лет	24,235	1260 /
50 и старше	25,89	1346 /
Опрошеные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	20,562	5199 /