

РЕЗУЛЬТАТЫ
независимой оценки качества оказания услуг

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детская музыкальная школа № 14"

(полное наименование организации)

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Группы организации	Способ оценки	Факт оценки в баллах (100)	Доля респондентов	Факт оценки с учетом значимости	Примечание
1	Открытость и доступность информации об организации							
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	30	все организации	Анализ сайта, посещение организации	100		30	
1.1.1.	на информационных стендах в помещении организации	15	все организации	Посещение организации, наблюдение, опрос	100		15	
1.1.2.	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	50	все организации	наличие на сайте организации	100		50	

1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «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.	30	все организаци ии	Анализ сайта	100		30	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	все организаци ии	Опрос	98,85		39,54	
1.3.1.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	20	все организаци ии	Опрос	99,3	140	19,86	
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"	20	все организаци ии	Опрос	98,4	123	19,68	
Итого по критерию 1		100			99,54		99,54	
2	Комфортность условий предоставления услуг							

2.1.	Обеспечение в организации 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; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы.	50	Кроме театраль но-зрелищн ых и концерт ных организа ций	Посещен ие организа ции, опрос посетите лей	100		50	
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театраль но-зрелищн ых и концерт ных организа ций	Анализ анкет, опрос посетите лей	93,8	152	46,9	
Итого по критерию 2		100			96,9		96,9	
3	Доступность услуг для инвалидов							
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30	все организа ции	Посещен ие организа ции, наблюде ние, опрос	100		30	
3.1.1.	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	6	— // —	— // —			6	

3.1.2.	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	6	— // —	— // —			6	
3.1.3.	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	6	— // —	— // — // —			6	
3.1.4.	- наличие сменных кресел-колясок;	6	— // —	— // —			6	
3.1.5.	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	6	— // —	— // —			6	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - 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 социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	40	все организации	Посещение организации, наблюдение, опрос	100		40	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	все организации	Анкетирование, опрос	100	4	30	
Итого по критерию 3		100			100		100	
4	Доброжелательность, вежливость работников организации							

4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	Кроме театраль но-зрелищн ых и концерт ных организа ций	Анкетир ование, опрос	98,1	159	39,24	
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	Кроме театраль но-зрелищн ых и концерт ных организа ций	Анкетир ование, опрос	100	162	40	
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/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	Кроме театраль но-зрелищн ых и концерт ных организа ций	Анкетир ование, опрос	99,1	113	19,82	
Итого по критерию 4		100			99,06		99,06	
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг							
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)	30	Кроме театраль но-зрелищн ых и концерт ных организа ций	Анкетир ование, опрос	100	162	30	

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	Кроме театраль но- зрелищн ых и концерт ных организа ций	Анкетир ование, опрос	96,3	156	19,26	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театраль но- зрелищн ых и концерт ных организа ций	Анкетир ование, опрос	100	162	50	
Итого по критерию 5		100			99,26		99,26	
ВСЕГО по организации:				99,0				