УТВЕРЖДАЮ

Ректор ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Г.П. Окорокова

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018года

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ КОНЫШЕВСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

**Курск 2018**

Независимая оценка качества условий оказания услуг является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка проводится Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования и культуры, созданном в ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса» на основании приказа № 01-01-03/70 на основании приказа от 5 сентября 2018г. Сведения о реквизитах организации, представлены в приложении.

Независимая оценка качества условий оказания услуг проводится в соответствии с приказом от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациям культуры» и в соответствии со ст.36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992г.,№ 3612-1,приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»

Для проведения анкетирования респондентов была разработана анкета с установление баллов по каждому критерию в соответствии с приказом от 27 апреля 2018 года № 599, которая включает вопросы в соответствии с разработанными критериями:

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации» (3 показателя)
2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (2 показателя)
3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»(3 показателя)
4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»(3 показателя)
5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (3 показателя)

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг в муниципальных казенных учреждениях культуры Конышевского района на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в муниципальных казенных учреждениях культуры;

- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы;

- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждения.

Для получения объективной картины удовлетворённости получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры все организации культуры разделены на 3 категории в зависимости от количества получателей услуг и для каждой организации культуры определено необходимое количество собираемых анкет:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид | Количество получателей услуг | Количество анкет |
| Малые организации культуры | Количество получателей услуг в год менее 12 000 | не менее 150 анкет в год |
| Средние организации культуры | Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000 | не менее 500 анкет в год |
| Крупные организации культуры | Количество получателей услуг в год более 50 000 | не менее 1000 анкет в год |

Сбор данных по показателям независимой оценки качества оказания услуг осуществляется организацией-оператором методом анкетирования:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки анкет, заполненных специалистами организации-оператора по результатам анализа официальных сайтов организаций культуры (Таблица 1 приложения);

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (Таблица 2 приложения).

В ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными казенными учреждениями культуры Конышевского района Курской области было исследовано 8 организаций. Сведения о количестве опрашиваемых представлено в таблице 1.

1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Конышевская межпоселенческая библиотека» Конышевского района Курской области (МКУК «Конышевская межпоселенческая библиотека»)
2. Муниципальное казенное учреждение «Ваблинский сельский Дом Культуры» Конышевского района Курской области (МКУ«Ваблинский СДК»)
3. Муниципальное казенное учреждение «Беляевский сельский Дом Культуры» Конышевского района Курской области (МКУ«Беляевский СДК»)
4. Муниципальное казенное учреждение «Рыжковский сельский клуб» (МКУ «Рыжковский СК»)
5. Муниципальное казенное учреждение «Черниченский сельский Дом культуры» (МКУ «Черниченский СДК»)
6. Муниципальное казенное учреждение культуры «Глазовский СДК» (МКУК «Глазовский СДК»)
7. Муниципальное казенное учреждение культуры «Малогородьковский сельский Дом культуры» (МКУК «Малогородьковский СДК»)
8. Муниципальное казенное учреждение культуры «Конышевский районный Дом культуры» (МКУК «Конышевский РДК» )

Таблица 1. Сведения о количестве опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Количество человек |
| 1. МКУК «Конышевская межпоселенческая библиотека» | 365 |
| 1. МКУ«Ваблинский СДК» | 165 |
| 1. МКУ «Беляевский СДК» | 190 |
| 1. МКУ «Рыжковский СК» | 179 |
| 1. МКУ «Черниченский СДК» | 151 |
| 1. МКУК «Глазовский СДК» | 152 |
| 1. МКУК «Малогородьковский СДК» | 156 |
| 1. МКУК «Конышевский РДК» | 400 |
| **Итого** | 1758 |

По результатам анализа сайтов и независимому анкетированию получателей услуг всех организаций в соответствии с установленными критериями были получены следующие результаты (расчетные таблицы по каждой организации представлены в приложении):

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» сведения представлены в таблице 2 и на рис.1

Таблица 2. Общие сведения по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 1.1Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах | 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 1.3Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет» | Итого |
| МКУК «Конышевская межпоселенческая библиотека» | 13,56 | 8,22 | 10,96 | 32,74 |
| МКУ«Ваблинский СДК» | 18,18 | 0 | 0 | 18,18 |
| МКУ «Беляевский СДК» | 30 | 0 | 0 | 30 |
| МКУ «Рыжковский СК» | 30 | 0 | 0 | 30 |
| МКУ «Черниченский СДК» | 29,8 | 0 | 0 | 29,8 |
| МКУК «Глазовский СДК» | 21,91 | 0 | 0 | 21,91 |
| МКУК «Малогородьковский СДК» | 30 | 0 | 0 | 30 |
| МКУК «Конышевский РДК» | 21,08 | 2,48 | 2,5 | 26,06 |

Рис.1 Сведения по критерию 1 ««Открытость и доступность информации об организации»

Оценка проведена методом сплошного просмотра содержимого страниц официального сайта учреждения с выявлением и фиксацией признаков наличия/отсутствия соответствующих текстов (контент-анализ), установления соответствия информации требованиям нормативных и правовых документов, степени удобства доступа к текстам для посетителей официального сайта, а также на основании анкетирования респондентов

В ходе проверки выявлено, что у организаций нет официальных сайтов, а только страницы в социальных сетях и вся информация размещается на информационных стендах.

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг». Данные по каждой организации представлены в таблице 3, рис.2.

Таблица 3. Сводная ведомость по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организации | 2.1Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: | 2.2Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг | Итого |
| МКУК «Конышевская межпоселенческая библиотека» | 41,86 | 50 | 91,86 |
| МКУ«Ваблинский СДК» | 37,45 | 46,06 | 83,51 |
| МКУ «Беляевский СДК» | 38,95 | 49,44 | 88,39 |
| МКУ «Рыжковский СК» | 39,78 | 44,69 | 84,47 |
| МКУ «Черниченский СДК» | 39,53 | 49,34 | 88,87 |
| МКУК «Глазовский СДК» | 39,67 | 43,75 | 83,42 |
| МКУК «Малогородьковский СДК» | 39,36 | 44,23 | 83,59 |
| МКУК «Конышевский РДК» | 38,18 | 35,63 | 73,81 |

Рис.2 Сведения по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

В ходе независимой оценке было выявлены положительные аспекты:

- Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,

- наличие и понятность навигации внутри организации;

- доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

-возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

-основным требованиям и комфортна для потребителей услуг.

Однако в связи с отсутствием официальных сайтов у получателей услуги отсутствует возможность записаться на официальном сайте в сети «Интернет»

Для повышения материально – технического оснащения организациям рекомендуется:

1. Участвовать в конкурсных мероприятиях, по итогам которых предоставляются средства на материально-техническое оснащение учреждений, или ценные призы в виде специального оборудования, мебели, музыкальных инструментов и пр.
2. Оказывать дополнительные платные услуги по предоставлению в пользование музыкальных инструментов

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» сведения представлены в таблице 4, рисунок 3.

Таблица 4. Сводная ведомость третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 3.1Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 3.3Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Итого |
| МКУК «Конышевская межпоселенческая библиотека» | 14,63 | 27,32 | 20,49 | 62,44 |
| МКУ«Ваблинский СДК» | 8,39 | 36,61 | 27,45 | 72,45 |
| МКУ «Беляевский СДК» | 8,72 | 36,42 | 21,47 | 66,61 |
| МКУ «Рыжковский СК» | 10,01 | 35,75 | 26,82 | 72,58 |
| МКУ «Черниченский СДК» | 9,5 | 39,47 | 29,4 | 78,37 |
| МКУК «Глазовский СДК» | 8,4 | 33,68 | 27,43 | 69,51 |
| МКУК «Малогородьковский СДК» | 9,13 | 35,38 | 26,54 | 71,05 |
| МКУК «Конышевский РДК» | 9,54 | 25,2 | 23,4 | 58,14 |

Рис.3 Сведения по критерию 3 «Доступность услуг инвалидов»

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром учреждений культуры.

В ходе независимой оценки выявлены положительные аспект:

Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами;

Однако выявлены следующие несоответствия требованиям:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок,

Для обеспечения в организации условий для комфортного пребывания инвалидов и возможность получения услуг наравне с другими необходимо:

Направить педагогов (преподавателей), иных работников, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим образовательным программам

Заключить договоры о сотрудничестве с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья

Выделить средства для создания комфортной среды для инвалидов (дублирование надписей и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика)

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость, работников организации» данные представлены в таблице 5, рисунок 4.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром учреждений культуры.

Таблица 5. Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации | 2. Удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 3Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Итого |
| МКУК «Конышевская межпоселенческая библиотека» | 40 | 36,36 | 20 | 96,36 |
| МКУ«Ваблинский СДК» | 36,61 | 27,4 | 18,3 | 82,31 |
| МКУ «Беляевский СДК» | 39,79 | 29,25 | 19,58 | 88,62 |
| МКУ «Рыжковский СК» | 10,01 | 35,75 | 26,82 | 72,58 |
| МКУ «Черниченский СДК» | 39,21 | 29,89 | 19,6 | 88,7 |
| МКУК «Глазовский СДК» | 34,74 | 28,47 | 17,24 | 80,45 |
| МКУК «Малогородьковский СДК» | 35,38 | 29,11 | 17,69 | 82,18 |
| МКУК «Конышевский РДК» | 38,5 | 31,4 | 19,35 | 89,25 |

Рис.4 Сведения по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Уровень доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения культуры, по оценке респондентов, высокий и способствует высокому качеству оказываемых образовательных услуг.

С целью повышения уровня доброжелательность, вежливость работников организации необходимо своевременно реагировать на замечания им жалобы пользователей услуг.

В таблице 6 представлены результаты по анализу критери 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Таблица 6. Сведения по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 1Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 2Удовлетворенность графиком работы организации: | 3Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | Итог |
| МКУК «Конышевская межпоселенческая библиотека» | 30 | 17,11 | 43,53 | 90,64 |
| МКУ«Ваблинский СДК» | 27,45 | 9,96 | 36,64 | 74,05 |
| МКУ «Беляевский СДК» | 29,53 | 10,11 | 38,76 | 78,4 |
| МКУ «Рыжковский СК» | 35,75 | 29,6 | 17,88 | 83,23 |
| МКУ «Черниченский СДК» | 28,21 | 10,48 | 39,6 | 78,29 |
| МКУК «Глазовский СДК» | 25 | 10,86 | 37,11 | 72,97 |
| МКУК «Малогородьковский СДК» | 26,54 | 10,55 | 38,78 | 75,87 |
| МКУК «Конышевский РДК» | 26,48 | 11,74 | 40,83 | 79,05 |

Рис 4. Сведения по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

В ходе независимой оценки была выявлена категория получателей недовольных качеством условий оказания услуг. Для снижения их доли необходимо:

1.Формировать расписания кружковой, образовательной деятельности с учетом мнения законных представителей детей или самих детей и обучающихся

2.Предоставлять услуги по бронированию билетов, предварительной записи на мероприятие

3.Организовать продажу электронных билетов информировать о примерных сроках ожидания в очереди (при проведении мероприятий, предполагающих большое количество посетителей)

В таблице 7 представлены обобщенные результаты по всем критериям.

Таблица 7. Обобщенные результаты по критериям оценки учреждений культуры Конышевского района Курской области.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации культуры" | Критерий 2. "Комфортность условий предоставления услуг" | Критерий 3. "Доступность услуг для инвалидов" | Критерий 4: "Доброжелательность, вежливость, работников о организации". | Критерий 5. "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | Итого |
| МКУК «Конышевская межпоселенческая библиотека» | 32,74 | 91,86 | 62,44 | 96,36 | 90,65 | 374,05 |
| МКУ«Ваблинский СДК» | 18,18 | 83,52 | 72,45 | 82,31 | 74,05 | 330,51 |
| МКУ «Беляевский СДК» | 30 | 88,39 | 66,62 | 88,65 | 78,4 | 352,06 |
| МКУ «Рыжковский СК» | 30 | 84,47 | 72,58 | 83,23 | 76,92 | 347,2 |
| МКУ «Черниченский СДК» | 29,8 | 88,87 | 78,38 | 88,7 | 78,29 | 364,04 |
| МКУК «Глазовский СДК» | 21,91 | 83,42 | 69,52 | 80,45 | 72,97 | 328,27 |
| МКУК «Малогородьковский СДК» | 30 | 83,59 | 71,06 | 82,19 | 75,87 | 342,71 |
| МКУК «Конышевский РДК» | 26,05 | 73,8 | 58,14 | 89,26 | 79,04 | 326,29 |

Рис. 6 Обобщенные сведения по всем критериям

Таблица 8. Рейтинг учреждений культуры Конышевского Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организации | 1.Баллы | 2. Рейтинга |
| МКУК «Конышевская межпоселенческая библиотека» | 374,05 | 1 |
| МКУ «Черниченский СДК» | 364,04 | 2 |
| МКУ «Беляевский СДК» | 352,06 | 3 |
| МКУ «Рыжковский СК» | 347,2 | 4 |
| МКУК «Малогородьковский СДК» | 342,71 | 5 |
| МКУ«Ваблинский СДК» | 330,51 | 6 |
| МКУК «Глазовский СДК» | 328,27 | 7 |
| МКУК «Конышевский РДК» | 326,28 | 8 |

Рис. 7 Рейтинг учреждений культуры Октябрьского района Курской области

Таблица 9. План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Наименование мероприятий по устранению недостатков | Плановый срок реализации | |
| I.Открытость и доступность информации об организации | | | |
| МКУК «Конышевская межпоселенческая библиотека»  МКУ «Черниченский СДК»  МКУ «Беляевский СДК»  МКУ «Рыжковский СК»  МКУК «Малогородьковский СДК»  МКУ«Ваблинский СДК»  МКУК «Глазовский СДК»  МКУК «Конышевский РДК» | Создать сайты учреждения Заключить договоры об информационном сотрудничестве с иными организациями Распространять билеты, афиши на предприятиях, в школах, институтах, иных организациях | 2019г | |
| II.Комфортность условий предоставления услуг | | | |
| МКУК «Конышевская межпоселенческая библиотека»  МКУ «Черниченский СДК»  МКУ «Беляевский СДК»  МКУ «Рыжковский СК»  МКУК «Малогородьковский СДК»  МКУ«Ваблинский СДК»  МКУК «Глазовский СДК»  МКУК «Конышевский РДК» | Участвовать в конкурсных мероприятиях, по итогам которых предоставляются средства на материально-техническое оснащение учреждений, или ценные призы в виде специального оборудования, мебели, музыкальных инструментов и пр.  Оказывать дополнительные платные услуги по предоставлению в пользование музыкальных инструментов (для обучающихся в ДМШ), в том числе в помещении учреждения | 2019г |
| III.Доступность услуг для инвалидов | | | |
| МКУК «Конышевская межпоселенческая библиотека»  МКУ «Черниченский СДК»  МКУ «Беляевский СДК»  МКУ «Рыжковский СК»  МКУК «Малогородьковский СДК»  МКУ«Ваблинский СДК»  МКУК «Глазовский СДК»  МКУК «Конышевский РДК» | Направить педагогов (преподавателей), иных работников, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим образовательным программам  Заключить договоры о сотрудничестве с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья  Выделить средства для создания комфортной среды для инвалидов (дублирование надписей и графической информации знаками ,выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика ) | 2019г |
| IV.Доброжелательность, вежливость работников организации | | | |
| МКУК «Конышевская межпоселенческая библиотека»  МКУ «Черниченский СДК»  МКУ «Беляевский СДК»  МКУ «Рыжковский СК»  МКУК «Малогородьковский СДК»  МКУ«Ваблинский СДК»  МКУК «Глазовский СДК»  МКУК «Конышевский РДК» | Провести разъяснительную работу с работниками  Организовать рассмотрение жалоб, поступающих от посетителей, в порядке, установленном трудовым законодательством  Формировать показатели эффективности основного персонала, непосредственно взаимодействующего с посетителями, с учетом требований кодексов профессиональной этики  Организовать повышение квалификации работников  Наладить обратную связь при обращении, жалобах, получении консультаций | 2019г |
| V.Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | |
| МКУК «Конышевская межпоселенческая библиотека»  МКУ «Черниченский СДК»  МКУ «Беляевский СДК»  МКУ «Рыжковский СК»  МКУК «Малогородьковский СДК»  МКУ«Ваблинский СДК»  МКУК «Глазовский СДК»  МКУК «Конышевский РДК» | Формировать расписания кружковой, образовательной деятельности с учетом мнения законных представителей детей или самих детей и обучающихся  Предоставлять услуги по бронированию билетов, предварительной записи на мероприятие  Организовать продажу электронных билетов информировать о примерных сроках ожидания в очереди (при проведении мероприятий, предполагающих большое количество посетителей) | 2019г |

Независимая оценка проведена Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере образования и культуры, созданном в ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

Члены экспертной группы:

Закурдаева В.В - первый проректор,

проректор по учебной работе

и дистанционному обучению МЭБИК;

Олейникова Д.Г. – ст. преподаватель

кафедры экономики МЭБИК

Левшина Л.С, заместитель декана факультета

дополнительного образования МЭБИК

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

**Сведения об организации - операторе**

Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

305000, г. Курск, ул. Радищева, 35

Тел. 70-82-46, факс 70-56-87

ИНН 4632005963 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000006

К/сч 30101810145250000411

Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва

БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063

ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000

ОКФС - 53

Таблица1. Вопросы и критерии для определения интегрированного показателя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Мнение получателей услуг** | **Баллы** |
| 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах | да | 30 |
| нет | 0 |
| 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | да | 30 |
| нет | 0 |
| 1.3Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет» | да | 40 |
| нет | 0 |
| 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: | 1. Отлично, все устраивает | 50 |
| 2. В целом хорошо | 40 |
| 3.Удовлетворительно, незначительные недостатки | 30 |
| 4. Плохо, много недостатков | 20 |
| 5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.2Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг | да | 50 |
| нет | 0 |
| 3.1Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 1. Отлично, все устраивает | 30 |
| 2. В целом хорошо | 7,5 |
| 3.Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 |
| 5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | да | 40 |
| нет | 0 |
| 3.3Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов: | да | 30 |
| нет | 0 |
| 4.1Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги: | да | 40 |
| нет | 0 |
| 4.2Удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных | 1. Отлично, все устраивает | 40 |
| 2. В целом хорошо | 30 |
| 3.Удовлетворительно, незначительные недостатки | 20 |
| 4. Плохо, много недостатков | 3,5 |
| 5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 4.3Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | да | 20 |
| нет | 0 |
| 5.1Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым | да | 30 |
| нет | 0 |
| 5.2Удовлетворенность графиком работы организации: | 1. Отлично, все устраивает | 20 |
| 2. В целом хорошо | 10 |
| 3.Удовлетворительно, незначительные недостатки | 8 |
| 4. Плохо, много недостатков | 5 |
| 5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.3Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации: | 1. Отлично, все устраивает | 50 |
| 2. В целом хорошо | 40 |
| 3.Удовлетворительно, незначительные недостатки | 30 |
| 4. Плохо, много недостатков | 5 |
| 5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |