

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
Собинского муниципального округа Детский (подростковый) центр
г.Лакинска

(наименование организации)

**Результаты
независимой оценки качества условий оказания услуг**

№ п/п	Критерии	Результаты расчета
1	Открытость и доступность информации об организации	99,7
2	Комфортность условий предоставления услуг	97,6
3	Доступность услуг для инвалидов	66,7
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	98,1
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,0
Итоговый балл		92,0
Рейтинг (место среди оцениваемых организаций)		11

Объем выборочной совокупности		
Генеральная совокупность	Выборочная совокупность	Доля респондентов
384	167	43,5

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации

№	Наименование показателя	Количество объектов на стенде (max 10)	Баллы стенд	Количество объектов на сайте (max 40)	Баллы сайт	Итоговый балл
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	10	100	40	100	100

№	Наименование показателя	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Анкета или ссылка на нее**	Иные средства обратной связи***	Итоговый балл
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование	+	+	+	+	+	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

***Ссылка на официальные группы в социальных сетях

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных	Количество оценивших стенд	Баллы по стенду	Количество удовлетворенных	Количество оценивших сайт	Баллы по сайту	Итоговый балл
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации	151	153	98,7	111	111	100	99,3

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

№	Наименование показателя	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений	Итоговый балл
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг	+	+	+	+	+	100

№	Наименование показателя	Комментарий	Итоговый балл
2.2	Время ожидания предоставления услуги	В учреждениях образования показатель 2.2 не применяется	

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией	159	167	95,2

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Наименование показателя	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	-	-	-	-	-	0

№	Наименование показателя	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 сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	-	+	+	+	+	+	100

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	8	9	88,9

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	163	167	97,6
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	164	167	98,2
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	108	109	99,1

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	164	167	98,2
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	165	167	98,8
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	163	167	97,6

Выявленные недостатки и рекомендации по их устранению

Критерий 3	Перечень недостатков	Рекомендации
Доступность услуг для инвалидов	Отсутствует пандус	Оборудовать входную группу пандусом или подъёмной платформой, ровной площадкой на пути входа/выхода.
	Отсутствует парковочное место для автотранспортных средств инвалидов	При наличии стоянки на территории следует предоставить инвалидам парковочное место для транспорта, обозначенное соответствующим знаком/информационной табличкой/разметкой.
	Отсутствуют поручни	Установить опорные поручни вдоль свободных участков стен в коридорах на высоте 0,7 и 0,9 м., либо приобрести опоры-ходунки.
	Отсутствует сменное кресло-коляска	Приобрести при необходимости сменные кресла-коляски обучающимся с нарушением функций опорно-двигательного аппарата для свободного доступа и передвижения внутри помещений организации.
	Отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение	Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение специальными перилами вдоль стен, горизонтальными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза и раковины, предусмотреть крючки для костылей и одежды.
	Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и/или зрительную информацию с помощью технических средств (приобрести и установить информационные табло типа «бегущая строка», речевые информаторы, аудиовизуальные информационно-справочные системы/терминалы, звуковые/световые маяки, индукционные системы и т.п.).

**Рекомендации и предложения респондентов,
выявленные в ходе опроса**

Рекомендации	Частота ответов
Необходимо новое современное просторное здание	11
Сделать капитальный ремонт	2
Обновить материально-техническую базу (приобрести современное оборудование, спорт. инвентарь, мебель)	4
Оборудовать компьютерный класс, предоставить интернет для всех посетителей,	1
Добавить больше картин в коридоры	1
Организовать больше кружков	1
Создать объединение для подготовки к экзаменам 9, 11 кл.	1
Пополнить педагогический состав	1
Увеличить сроки и количество мест в летнем лагере	1