

Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг

Шаблон сформирован 24.12.2021

Публично-правовое образование

Сфера деятельности

Период проведения независимой оценки

Основание для определения перечня показателей

9 организаций Управления образования Сакмарского района Оренбургской

2021 год

Единый порядок расчета (Приказ Минтруда № 344н от 31.05.2018 г.)

Пожалуйста, введите значения выполнения индикаторов

№ п.п.	Организация	Количество респондентов	Доля респондентов	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							
				1.1.1 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.			1.1.2 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.				
				Наименование индикатора		Выполнение индикатора	%	Наименование индикатора		Выполнение индикатора	%
2	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Тат. Каргалинский детский сад «Гузель»	97	48%	объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	32	37	86.49%	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	32	37	86.49%

1 - критерий открытости и доступности информации об организации

Показатели

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование			1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы								
1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «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.			1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.			1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».					
Наименование индикатора		Выполнение индикатора	%	Наименование индикатора		Выполнение индикатора	%	Наименование индикатора	Выполнение индикатора		
В наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия		4	100	100%	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		74	74	100.00%	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	49

Общие критерии оценки																		
2 - критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления																		
Показатели																		
		2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг			2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы			3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов										
и о деятельности и социальной сферы		2.1.1 - Наличие 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 и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.			2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.			3.1.1 - Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.										
наименование индикатора	%	Наименование индикатора			Выполнение индикатора	%	Наименование индикатора			Выполнение индикатора								
51	96,08%	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг			7	100	100%	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос			86	97	89%	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)			3	60%

3 - критерий доступности услуг для инвалидов										
Показатели										
3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими			3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов			4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию				
3.2.1 - Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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.			3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.			4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.				
Наименование индикатора		Выполнение индикатора		Наименование индикатора		Выполнение индикатора		%		
Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)		2	40%	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		1	1	100.00%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	
								96	97	98,97%

4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации													
Показатели													
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы			4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия			5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)							
4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.			4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).			5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.							
Наименование индикатора		Выполнение индикатора			Наименование индикатора		Выполнение индикатора		%				
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		94	97	96,91%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		43	46	93,48%	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	86	97	88,66%

5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг									
Показатели									
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг			5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы						
5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).			5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.						
Наименование индикатора		Выполнение индикатора		%	Наименование индикатора		Выполнение индикатора		%
Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты		80	97	82.47%	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		90	97	92.78%