Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования сферы культуры в муниципальном образовании город Тула в 2023 году

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 6»

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 6» (обособленные структурные подразделения отсутствуют). Организация имеет в оперативном управлении два здания, расположенные по адресам: г. Тула, ул. Прокудина, д. 2-а, кор. 1, г. Тула, Одоевское шоссе, д. 106.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями;
- повышение качества предоставляемых услуг получателям образовательными организациями.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
- Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официального сайта организации (http://tuladshi-6.ru), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организации (официальный сайт bus.gov.ru);

- наблюдение, «контрольная закупка», посещение организации;

- анкетирование получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 50 респондентов, в том числе 8 мужчин и 42 женщины в следующих возрастных категориях:

До 25 лет – 2 чел. – 4 %

26 – 40 лет – 26 чел. – 52%

41 – 60 лет - 18 чел. – 36%

Старше 60 лет – 4 чел. – 8 %.

В анкетировании приняли участие 3 респондента - законных представителей детей с ограниченными возможностями здоровья (представители детей инвалидов - колясочников участие не принимали).

Общий балл по результатам независимой оценки организации **94** из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» – 100 из 100 баллов возможных;

- «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» - 100 из 100 баллов;

- «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» – 74 из 100 баллов;

- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;

- «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» – 98 из 100 баллов.

II. **Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.**

1. Недостаточный уровень доступности образовательной деятельности для инвалидов;

2. Недостаточный уровень условий осуществления образовательной деятельности организаций.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

1. «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность».

По показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Информация о деятельности организации, размещенная на информационных стендах в помещении организации, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме, что соответствует 100 баллам.

Официальный сайт организации имеет удобную навигацию, информация, размещенная на сайте, доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, имеется версия для слабовидящих, система «Поиск» работает корректно, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Информация на сайте организации размещена в полном объеме, что соответствует 100 баллам.

Расчет показателя 1.1: (100+100)/2=100 баллов.

По показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

На сайте организации имеются и функционируют дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

1) Абонентский номер телефона;

2) Адрес электронной почты;

3) Электронный сервис «Электронная приемная».

Расчет показателя 1.2: в наличии и функционируют три дистанционных способов взаимодействия - по 30 баллов за каждый способ, что соответствует 90 баллам.

По показателю 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».

Из 50 проанкетированных респондентов 50 респондент при посещении организации обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях, и 48 респондентов воспользовались для получения информации официальном сайтом организации. Удовлетворенность составила 100%.

Расчет показателя 1.3: (100% + 100%)/2=100%, что соответствует 100 баллов.

Расчет по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» (К1):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	90 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К1)	(0,3*100) + (0,3*90) + (0,4*100) =97 баллов

В соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей к Приказу Минтруда России от 31.05.2018 №344н результат округляется до целого числа, фактическая оценка по данному критерию составила 97 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

По показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

При посещении организации оператором выявлено следующее.

Организацией выполняются следующие комфортные условия, в которых осуществляется образовательная деятельность:

1) Наличие зоны отдыха (ожидания);

2) Наличие и понятность навигации внутри организации;

3) Наличие и доступность питьевой воды;

4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

5) Санитарное состояние помещений организации.

6) Транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);

7) Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Расчет показателя 2.1: наличие более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что соответствует 100 баллам.

По показателю 2.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».

При проведении анкетирования все 50 респондентов оценили комфортность предоставления услуг, из них все 50 человек (100%) выразили удовлетворенность.

Расчет показателя 2.2: 100% = 100 баллов.

Расчет по критерию 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (К2):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Итого по критерию (К2)	(0,5*100) + (0,5*100) = 100 баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

3. «Доступность образовательной деятельности для инвалидов».

Организацией выполняются следующие условия доступности образовательной деятельности для инвалидов.

По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»:

Полностью выполняется условия: - оборудованные входные группы пандусами;

- частично выполняется условие: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - специально оборудованные санитарно-гигиенических помещения в организации (в 1здании);

не выполняются условия: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-колясок.

Расчет показателя 3.1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; полностью выполнено 1 условие, частично - 2, среднее значение показателя по организации составило 40 баллов.

По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»:

полностью выполняются условия: - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления услуги в дистанционном режиме.

частично выполняется условие: - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

не выполняются условия: - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Расчет показателя 3.2: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие, полностью выполнено 3 условия, частично - 2, среднее значение показателя по организации составило 80 баллов.

По показателю 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)».

В опросе приняли участие 3 респондента - законных представителей детей с ограниченными возможностями здоровья, которые выразили 100%-ю удовлетворенность доступностью образовательных услуг для инвалидов.

Расчет показателя 3.3: 100% = 100 баллов.

Расчет по критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» (К3):

Показатель 1	40 баллов
Показатель 2	80 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К3)	(0,3*40)+(0,4*80)+(0,3*100) = 74 балла

Фактическая оценка по данному критерию составила 74 балла из 100 возможных.

Предложения: рассмотреть вопрос об установки специального санитарно – гигиенического оборудования, установки мнемосхемы объекта, текстильных информационных табличек.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Проведение «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации организацией, срок получения ответа на запросы посредством сети Интернет 3 часа.

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих **первичный контакт** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию – 100%;
- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих **непосредственное оказание услуги**, при обращении в организацию – 100%;
- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании **дистанционных форм** взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 100%.

При оценке доброжелательности, вежливости работников организации замечаний и предложений от респондентов не поступило.

Расчет по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» (К4):

Показатель 4.1	100 баллов
Показатель 4.2	100 баллов
Показатель 4.3	100 баллов
Итого по критерию (К4)	(0,4*100)+(0,4*100)+(0,2*100)= 100 баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

5. «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации 100%=100 баллов;
- удовлетворённость графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.) составила 100%=100 баллов;
- удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации – 97,5%=97,5 балла.

При проведении анкетирования от респондентов поступили замечания и

предложения: о проведении косметического ремонта кабинета художественного отделения в здании по адресу: г. Тула, ул. Прокудина, д. 2-а, кор. 1.

Расчет по критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» (К5):

Показатель 5.1	100 баллов
Показатель 5.2	100 баллов
Показатель 5.3	98 баллов
Итого по критерию (К5)	(0,3*100)+(0,2*100) + (0,5*98) = 99 баллов

В соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей к Приказу Минтруда России от 31.05.2018 №344н результат округляется до целого числа, фактическая оценка по данному критерию составила 99 баллов из 100 возможных.

Предложения: предусмотреть проведение косметического ремонта учебных классов.

Таблица № 1 отчета

Результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
I. Основные сведения		
1. Информация о дате создания образовательной организации	X	+
2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	X	+
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+
4. Информация о режиме, графике работы	+	+
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+
II. Структура и органы управления образовательной организацией		
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)	+	+
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	X	+
III. Документы (в виде копий)		
8. Устав образовательной организации	X	+
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	- размещение не требуется	

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
11.План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	X	0
12.Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	+	+
13.Отчет о результатах самообследования	X	+
14.Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+	+
15.Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)*	X	+
16.Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	X	+
IV. Образование		
17.Информация о реализуемых уровнях образования	X	+
18.Информация о формах обучения	X	+
19.Информация о нормативных сроках обучения	X	+
20.Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	- размещение не требуется	
21.Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	X	+
22.Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+
23.Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	X	+
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	X	+
25.Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	X	+

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
26.Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,	**X**	+
27.Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	**X**	+
28.Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	**X**	+
29.Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	- размещение не требуется	
Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают:*		
30.Уровень образования	**X**	-
31.Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	**X**	-
32.Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	**X**	-
33.Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	- размещение не требуется	
V. Образовательные стандарты		
34.Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	**X**	+
VI. Руководство. Педагогический состав		
35.Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	+
36.Информация о персональном составе педагогических	**X**	+

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности		
VII. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности		
37.Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	+
38.Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 39.	X	+
40.Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	не предусмотрено	
41.Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
42.Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	+
43.Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	X	+
44.Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	+
VIII.Стипендии и иные виды материальной поддержки		
45.Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	X	не предусмотрено
46.Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*	X	не предусмотрено
47.Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	X	не предусмотрено
IX. Платные образовательные услуги		
48.Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	+	+
X. Финансово-хозяйственная деятельность		
49.Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов	X	+

Перечень информации	на информацион-ных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц		
50.Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	**X**	+
XI. Вакантные места для приема (перевода)		
51.Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	**X**	+
Всего	**10($И_{норм}$10)**	**35($И_{норм}$38)**

Таблица № 2 отчета

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показатель/соответствующий номер вопроса в анкете	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Получатели услуги				Количество удовлетворенных, $К_{уд}$	Количество опрошенных, $К_{опрош}$	Доля удовлетворенных У=(Куд/Копрош)х100
			до 25 лет	26-40	41-60	свыше 60			
1,1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на ***информационных стендах*** в помещении организации	да	2	26	18	4	50	50	100,0
		нет	0	0	0	0			
1,2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на ***официальном сайте*** организации	да	2	26	18	4	50	50	100,0
		нет	0	0	0	0			
2	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)/	да	2	26	18	4	50	50	100,0
		нет	10	19	9	1			
3	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)	да	2	1	1	1	3	3	100,0
		нет	0	0	0	0			
4	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих ***первичный контакт*** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	да	2	26	18	4	50	50	100,0
		нет	0	0	0	0			

№	Наименование показатель/соответствующий номер вопроса в анкете	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Получатели услуги				Количество удовлетворенных, $К_{уд}$	Количество опрошенных, $К_{опрош}$	Доля удовлетворенных У=(Куд/Копрош)х100
			до 25 лет	26-40	41-60	свыше 60			
5	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих ***непосредственное оказание услуги***, при обращении в организацию	да	2	26	18	4	50	50	100,0
		нет	0	0	0	0			
6	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании ***дистанционных форм*** взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	да	2	26	18	4	50	50	100,0
		нет	0	0	0	0			
8	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	да	2	26	18	4	50	50	100,0
		нет	0	0	0	0			
9	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	да	2	26	17	4	49	50	98,0
		нет	0	0	1	1			
10	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	да	2	26	18	4	50	50	100,0
		нет	0	0	0	0			
	Пол респондента	мужской	1	3	3	1	8	50	
		женский	1	24	16	1	42		

Ректор АНО ДПО «Восточно-Европейский институт делового администрирования и социально-политических исследований» **В.А. Лариков**