РЕЗУЛЬТАТЫ
независимой оценки качества оказания услуг

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Детская школа искусств № 7"

(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 организации	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 организации	Опрос	97,2		**38,88**	
1.3.1.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на иформационных стендах в помещении организации	**20**	все организации	Опрос	97,8	181	**19,56**	
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"	**20**	все организации	Опрос	96,6	168	**19,32**	
Итого по критерию 1		**100**			98,88		**98,88**	
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 театрально-зрелищных и концертных организаций	Посещение организации, опрос посетителей	**100**		**50**	
2.2.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	50	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анализ анкет, опрос посетителей	87,7	178	**43,85**	
Итого по критерию 2		**100**			93,85		**93,85**	
3	**Доступность услуг для инвалидов**							
3.1.	**Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:**	30	все организации	Посещение организации, наблюдение, опрос	80		24	
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	— // —	— // —			0	
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	81,8	9	**24,54**	
Итого по критерию 3		**100**			88,54		**88,54**	
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 театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	98	199	**39,2**	
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 театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	98,5	200	**39,4**	
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 театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	98,7	148	**19,74**	
Итого по критерию 4		**100**			98,34		**98,34**	
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 театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	97	197	**29,1**	

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	97,5	198	**19,5**	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	98,5	200	**49,25**	
Итого по критерию 5		**100**			97,85		**97,85**	
ВСЕГО по организации:				**95,5**				

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 094CBB0DECB09F277B4765C5A6A7153A
Владелец: Колибердин Илья Юрьевич
Действителен: с 08.09.2026 до 02.12.2027