

**Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждением  
от 13.08.2020 г.**

Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, Балл	Значимость	Наименование учреждения
				«СШ по хоккею с мячом»
<b>1. Открытость и доступность информации об организации (max. 100 баллов)</b>	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в сети "Интернет"	100	0,3	71,38
	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	100	0,3	90

Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, Балл	Значимость	Наименование учреждения
				«СШ по хоккею с мячом»
	- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
	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)	100	0,400	98,45
<b>Итого по критерию «открытость»:</b>		<b>100</b>		<b>87,79</b>
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг (макс. 100 баллов)</b>	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	100	0,5	100

Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, Балл	Значимость	Наименование учреждения
				«СШ по хоккею с мячом»
	- санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	0,5	96,1
<b>Итого по критерию «комфортность»:</b>		<b>100</b>		<b>98,06</b>
<b>3. Доступность услуг для инвалидов (макс. 100 0 баллов)</b>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.	100	0,3	40
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	100	0,4	20
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100	0,3	96,51
<b>Итого по критерию «доступность услуг для инвалидов»:</b>		<b>100</b>		<b>48,95</b>

Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, Балл	Значимость	Наименование учреждения
				«СШ по хоккею с мячом»
<b>4. Доброжелательность, вежливость работников организации (max. 100 баллов)</b>	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)	100	0,4	99,22
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	0,4	99,61
	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	100	0,2	98,84

Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, Балл	Значимость	Наименование учреждения
				«СШ по хоккею с мячом»
	услуг)			
<b>Итого по критерию «доброжелательность»:</b>		<b>100</b>		<b>99,3</b>
<b>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг (макс. 100 баллов)</b>	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)	100	0,3	99,22
	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	0,2	98,06
	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100	0,5	98,45
<b>Итого по критерию «удовлетворенность»:</b>		<b>100</b>		<b>98,6</b>
<b>ИТОГО ПО 5-ТИ КРИТЕРИЯМ:</b>		<b>100</b>		<b>86,54</b>