

ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации							2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности				3. Доступность услуг для инвалидов			4. Доброжелательность, вежливость работников организации				5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			ИТОГ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
		Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	Крит6	Крит7	Крит8	Крит9	Крит10	Крит11	Крит12	Крит13	Крит14	Крит15	Крит16	Крит17	Крит18	Крит19	Крит20	Крит21		Крит22	Крит23	Крит24	Крит25	Крит26	Крит27	Крит28	Крит29	Крит30	Крит31	Крит32	Крит33	Крит34	Крит35	Крит36	Крит37	Крит38	Крит39	Крит40	Крит41	Крит42	Крит43	Крит44	Крит45	Крит46	Крит47	Крит48	Крит49	Крит50	Крит51	Крит52	Крит53	Крит54	Крит55	Крит56	Крит57	Крит58	Крит59	Крит60	Крит61	Крит62	Крит63	Крит64	Крит65	Крит66	Крит67	Крит68	Крит69	Крит70	Крит71	Крит72	Крит73	Крит74	Крит75	Крит76	Крит77	Крит78	Крит79	Крит80	Крит81	Крит82	Крит83	Крит84	Крит85	Крит86	Крит87	Крит88	Крит89	Крит90	Крит91	Крит92	Крит93	Крит94	Крит95	Крит96	Крит97	Крит98	Крит99	Крит100	Крит101	Крит102	Крит103	Крит104	Крит105	Крит106	Крит107	Крит108	Крит109	Крит110	Крит111	Крит112	Крит113	Крит114	Крит115	Крит116	Крит117	Крит118	Крит119	Крит120	Крит121	Крит122	Крит123	Крит124	Крит125	Крит126	Крит127	Крит128	Крит129	Крит130	Крит131	Крит132	Крит133	Крит134	Крит135	Крит136	Крит137	Крит138	Крит139	Крит140	Крит141	Крит142	Крит143	Крит144	Крит145	Крит146	Крит147	Крит148	Крит149	Крит150	Крит151	Крит152	Крит153	Крит154	Крит155	Крит156	Крит157	Крит158	Крит159	Крит160	Крит161	Крит162	Крит163	Крит164	Крит165	Крит166	Крит167	Крит168	Крит169	Крит170	Крит171	Крит172	Крит173	Крит174	Крит175	Крит176	Крит177	Крит178	Крит179	Крит180	Крит181	Крит182	Крит183	Крит184	Крит185	Крит186	Крит187	Крит188	Крит189	Крит190	Крит191	Крит192	Крит193	Крит194	Крит195	Крит196	Крит197	Крит198	Крит199	Крит200	Крит201	Крит202	Крит203	Крит204	Крит205	Крит206	Крит207	Крит208	Крит209	Крит210	Крит211	Крит212	Крит213	Крит214	Крит215	Крит216	Крит217	Крит218	Крит219	Крит220	Крит221	Крит222	Крит223	Крит224	Крит225	Крит226	Крит227	Крит228	Крит229	Крит230	Крит231	Крит232	Крит233	Крит234	Крит235	Крит236	Крит237	Крит238	Крит239	Крит240	Крит241	Крит242	Крит243	Крит244	Крит245	Крит246	Крит247	Крит248	Крит249	Крит250	Крит251	Крит252	Крит253	Крит254	Крит255	Крит256	Крит257	Крит258	Крит259	Крит260	Крит261	Крит262	Крит263	Крит264	Крит265	Крит266	Крит267	Крит268	Крит269	Крит270	Крит271	Крит272	Крит273	Крит274	Крит275	Крит276	Крит277	Крит278	Крит279	Крит280	Крит281	Крит282	Крит283	Крит284	Крит285	Крит286	Крит287	Крит288	Крит289	Крит290	Крит291	Крит292	Крит293	Крит294	Крит295	Крит296	Крит297	Крит298	Крит299	Крит300	Крит301	Крит302	Крит303	Крит304	Крит305	Крит306	Крит307	Крит308	Крит309	Крит310	Крит311	Крит312	Крит313	Крит314	Крит315	Крит316	Крит317	Крит318	Крит319	Крит320	Крит321	Крит322	Крит323	Крит324	Крит325	Крит326	Крит327	Крит328	Крит329	Крит330	Крит331	Крит332	Крит333	Крит334	Крит335	Крит336	Крит337	Крит338	Крит339	Крит340	Крит341	Крит342	Крит343	Крит344	Крит345	Крит346	Крит347	Крит348	Крит349	Крит350	Крит351	Крит352	Крит353	Крит354	Крит355	Крит356	Крит357	Крит358	Крит359	Крит360	Крит361	Крит362	Крит363	Крит364	Крит365	Крит366	Крит367	Крит368	Крит369	Крит370	Крит371	Крит372	Крит373	Крит374	Крит375	Крит376	Крит377	Крит378	Крит379	Крит380	Крит381	Крит382	Крит383	Крит384	Крит385	Крит386	Крит387	Крит388	Крит389	Крит390	Крит391	Крит392	Крит393	Крит394	Крит395	Крит396	Крит397	Крит398	Крит399	Крит400	Крит401	Крит402	Крит403	Крит404	Крит405	Крит406	Крит407	Крит408	Крит409	Крит410	Крит411	Крит412	Крит413	Крит414	Крит415	Крит416	Крит417	Крит418	Крит419	Крит420	Крит421	Крит422	Крит423	Крит424	Крит425	Крит426	Крит427	Крит428	Крит429	Крит430	Крит431	Крит432	Крит433	Крит434	Крит435	Крит436	Крит437	Крит438	Крит439	Крит440	Крит441	Крит442	Крит443	Крит444	Крит445	Крит446	Крит447	Крит448	Крит449	Крит450	Крит451	Крит452	Крит453	Крит454	Крит455	Крит456	Крит457	Крит458	Крит459	Крит460	Крит461	Крит462	Крит463	Крит464	Крит465	Крит466	Крит467	Крит468	Крит469	Крит470	Крит471	Крит472	Крит473	Крит474	Крит475	Крит476	Крит477	Крит478	Крит479	Крит480	Крит481	Крит482	Крит483	Крит484	Крит485	Крит486	Крит487	Крит488	Крит489	Крит490	Крит491	Крит492	Крит493	Крит494	Крит495	Крит496	Крит497	Крит498	Крит499	Крит500	Крит501	Крит502	Крит503	Крит504	Крит505	Крит506	Крит507	Крит508	Крит509	Крит510	Крит511	Крит512	Крит513	Крит514	Крит515	Крит516	Крит517	Крит518	Крит519	Крит520	Крит521	Крит522	Крит523	Крит524	Крит525	Крит526	Крит527	Крит528	Крит529	Крит530	Крит531	Крит532	Крит533	Крит534	Крит535	Крит536	Крит537	Крит538	Крит539	Крит540	Крит541	Крит542	Крит543	Крит544	Крит545	Крит546	Крит547	Крит548	Крит549	Крит550	Крит551	Крит552	Крит553	Крит554	Крит555	Крит556	Крит557	Крит558	Крит559	Крит560	Крит561	Крит562	Крит563	Крит564	Крит565	Крит566	Крит567	Крит568	Крит569	Крит570	Крит571	Крит572	Крит573	Крит574	Крит575	Крит576	Крит577	Крит578	Крит579	Крит580	Крит581	Крит582	Крит583	Крит584	Крит585	Крит586	Крит587	Крит588	Крит589	Крит590	Крит591	Крит592	Крит593	Крит594	Крит595	Крит596	Крит597	Крит598	Крит599	Крит600	Крит601	Крит602	Крит603	Крит604	Крит605	Крит606	Крит607	Крит608	Крит609	Крит610	Крит611	Крит612	Крит613	Крит614	Крит615	Крит616	Крит617	Крит618	Крит619	Крит620	Крит621	Крит622	Крит623	Крит624	Крит625	Крит626	Крит627	Крит628	Крит629	Крит630	Крит631	Крит632	Крит633	Крит634	Крит635	Крит636	Крит637	Крит638	Крит639	Крит640	Крит641	Крит642	Крит643	Крит644	Крит645	Крит646	Крит647	Крит648	Крит649	Крит650	Крит651	Крит652	Крит653	Крит654	Крит655	Крит656	Крит657	Крит658	Крит659	Крит660	Крит661	Крит662	Крит663	Крит664	Крит665	Крит666	Крит667	Крит668	Крит669	Крит670	Крит671	Крит672	Крит673	Крит674	Крит675	Крит676	Крит677	Крит678	Крит679	Крит680	Крит681	Крит682	Крит683	Крит684	Крит685	Крит686	Крит687	Крит688	Крит689	Крит690	Крит691	Крит692	Крит693	Крит694	Крит695	Крит696	Крит697	Крит698	Крит699	Крит700	Крит701	Крит702	Крит703	Крит704	Крит705	Крит706	Крит707	Крит708	Крит709	Крит710	Крит711	Крит712	Крит713	Крит714	Крит715	Крит716	Крит717	Крит718	Крит719	Крит720	Крит721	Крит722	Крит723	Крит724	Крит725	Крит726	Крит727	Крит728	Крит729	Крит730	Крит731	Крит732	Крит733	Крит734	Крит735	Крит736	Крит737	Крит738	Крит739	Крит740	Крит741	Крит742	Крит743	Крит744	Крит745	Крит746	Крит747	Крит748	Крит749	Крит750	Крит751	Крит752	Крит753	Крит754	Крит755	Крит756	Крит757	Крит758	Крит759	Крит760	Крит761	Крит762	Крит763	Крит764	Крит765	Крит766	Крит767	Крит768	Крит769	Крит770	Крит771	Крит772	Крит773	Крит774	Крит775	Крит776	Крит777	Крит778	Крит779	Крит780	Крит781	Крит782	Крит783	Крит784	Крит785	Крит786	Крит787	Крит788	Крит789	Крит790	Крит791	Крит792	Крит793	Крит794	Крит795	Крит796	Крит797	Крит798	Крит799	Крит800	Крит801	Крит802	Крит803	Крит804	Крит805	Крит806	Крит807	Крит808	Крит809	Крит810	Крит811	Крит812	Крит813	Крит814	Крит815	Крит816	Крит817	Крит818	Крит819	Крит820	Крит821	Крит822	Крит823	Крит824	Крит825	Крит826	Крит827	Крит828	Крит829	Крит830	Крит831	Крит832	Крит833	Крит834	Крит835	Крит836	Крит837	Крит838	Крит839	Крит840	Крит841	Крит842	Крит843	Крит844	Крит845	Крит846	Крит847	Крит848	Крит849	Крит850	Крит851	Крит852	Крит853	Крит854	Крит855	Крит856	Крит857	Крит858	Крит859	Крит860	Крит861	Крит862	Крит863	Крит864	Крит865	Крит866	Крит867	Крит868	Крит869	Крит870	Крит871	Крит872	Крит873	Крит874	Крит875	Крит876	Крит877	Крит878	Крит879	Крит880	Крит881	Крит882	Крит883	Крит884	Крит885	Крит886	Крит887	Крит888	Крит889	Крит890	Крит891	Крит892	Крит893	Крит894	Крит895	Крит896	Крит897	Крит898	Крит899	Крит900	Крит901	Крит902	Крит903	Крит904	Крит905	Крит906	Крит907	Крит908	Крит909	Крит910	Крит911	Крит912	Крит913	Крит914	Крит915	Крит916	Крит917	Крит918	Крит919	Крит920	Крит921	Крит922	Крит923	Крит924	Крит925	Крит926	Крит927	Крит928	Крит929	Крит930	Крит931	Крит932	Крит933	Крит934	Крит935	Крит936	Крит937	Крит938	Крит939	Крит940	Крит941	Крит942	Крит943	Крит944	Крит945	Крит946	Крит947	Крит948	Крит949	Крит950	Крит951	Крит952	Крит953	Крит954	Крит955	Крит956	Крит957	Крит958	Крит959	Крит960	Крит961	Крит962	Крит963	Крит964	Крит965	Крит966	Крит967	Крит968	Крит969	Крит970	Крит971	Крит972	Крит973	Крит974	Крит975	Крит976	Крит977	Крит978	Крит979	Крит980	Крит981	Крит982	Крит983	Крит984	Крит985	Крит986	Крит987	Крит988	Крит989	Крит990	Крит991	Крит992	Крит993	Крит994	Крит995	Крит996	Крит997
1	МАОУ СШ № 1	100	100	100	100	97	96	97	99	80	87	94	87	20	80	100	68	94	95	97	95	95	97	98	96	89																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													

Основные недостатки в работе организаций, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности

Наименование организации	Выявленные Недостатки
МАОУ СШ № 1	<p>Отсутствуют условия доступности для инвалидов территории, прилегающей к организации, и ее помещений: наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p> <p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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.</p>

ПОКАЗАТЕЛИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет».	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов
				- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов	

1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов
				- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-	0-100 баллов	

				телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 1	100%				100 баллов
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов
- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)				по 20 баллов за каждое условие		
- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг				100 баллов		
2.2.	Своевременность предоставления	40%	2.2.1. Среднее время ожидания	- превышает установленный срок	0 баллов	

	услуги.		предоставления услуги	ожидания		
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	100 баллов
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, датой госпитализации/диагностического исследования, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 2	100%				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
				- наличие одного условия	20 баллов	
				- наличие двух условий	40 баллов	

	<p>платформами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 		<ul style="list-style-type: none"> - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти условий 	<ul style="list-style-type: none"> 60 баллов 80 баллов 100 баллов 	
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти и более условий 	<ul style="list-style-type: none"> 0 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 80 баллов 100 баллов 	100 Баллов

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
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%	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа	20%	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм	0-100 баллов	100 баллов

	опрошенных получателей услуг).		обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов
5	Критерий «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%	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	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, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов