

Оценка качества предоставляемых услуг

I. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ - 95 баллов

II. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ - 91 балл

III. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ – 92 балла

IV. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ – 88 баллов

V. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ – 84 балла

ТЕКУЩИЙ РЕЙТИНГ

90

максимальный балл: 100

I. 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

Значимость: 0.3

Параметр	Значение	Балл
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		
объем информации (количество материалов/единиц информации)	10	100
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		
объем информации (количество материалов/единиц информации)	13	100
Итого по показателю:	$(10+13)/23*100$	100

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

Значимость: 0.3

Параметр	Значение	Балл
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг		
количество функционирующих дистанционных способов	6	100
Итого по показателю:		100

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)

Значимость: 0.4

Параметр	Значение	Балл
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации		
доля удовлетворенных стендом	89 (90 из 101)	89
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации		
доля удовлетворенных сайтом	85 (61 из 72)	85
Итого по показателю:	$(89+85)/2 =$	87
Итого по критерию:	$100*0.3+100*0.3+87*0.4 =$	95

II. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Значимость: 0.3

Параметр	Значение	Балл
2.1.1		
количество комфортных условий	7	100
Итого по показателю:		100

2.2. Время ожидания предоставления услуг

Значимость: 0.4

Параметр	Значение	Балл
2.2.1		
среднее из 2.1 и 2.3		
Итого по показателю:	$(100+82)/2 =$	91

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Значимость: 0.3

Параметр	Значение	Балл
2.3.1		
доля удовлетворенных комфортностью	82 (102 из 124)	82
Итого по показателю:		82
Итого по критерию:	$100*0.3+91*0.4+82*0.3 =$	91

III. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Значимость: 0.3

Параметр	Значение	Балл
3.1.1		
количество условий доступности для инвалидов	5	100
Итого по показателю:		100

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		
Значимость: 0.4		
Параметр	Значение	Балл
3.2.1		
количество условий доступности для инвалидов наравне с другими	5	100
Итого по показателю:		100
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)		
Значимость: 0.3		
Параметр	Значение	Балл
3.3.1		
доля удовлетворенных доступностью для инвалидов	73 (8 из 11)	73
Итого по показателю:		73
Итого по критерию:	100*0.3+100*0.4+73*0.3 =	92
IV. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ		
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)		
Значимость: 0.4		
Параметр	Значение	Балл
4.1.1		
доля удовлетворенных доброжелательностью первично	86 (107 из 124)	86
Итого по показателю:		86
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)		
Значимость: 0.4		
Параметр	Значение	Балл
4.2.1		
доля удовлетворенных доброжелательностью в процессе	88 (109 из 124)	88
Итого по показателю:		88
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
Значимость: 0.2		
Параметр	Значение	Балл
4.3.1		
доля удовлетворенных доброжелательностью дистанционно	93 (57 из 61)	93
Итого по показателю:		93
Итого по критерию:	86*0.4+88*0.4+93*0.2 =	88
V. 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)		
Значимость: 0.3		
Параметр	Значение	Балл
5.1.1		
доля готовых рекомендовать	86 (107 из 124)	86
Итого по показателю:		86
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
Значимость: 0.2		
Параметр	Значение	Балл
5.2.1		
доля удовлетворенных организационными условиями	87 (108 из 124)	87
Итого по показателю:		87
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
Значимость: 0.5		
Параметр	Значение	Балл
5.3.1		
доля удовлетворенных в целом	81 (100 из 124)	81
Итого по показателю:		81
Итого по критерию:	86*0.3+87*0.2+81*0.5 =	84

Подробная информация и план по устранению недостатков в рамках мероприятий по оценке качества предоставляемых услуг доступны на официальном сайте ГМЗ «Царское Село» www.tzar.ru