

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования Чухломского муниципального района Костромской области в 2022 году

Организацией-оператором ГАУ КО "РЦ ОКО "ЭКСПЕРТ" (действующим в рамках муниципального контракта _____ года был проведен сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования Чухломского муниципального района Костромской области по утверждённым показателям, характеризующим общие критерии независимой оценки.

В результате были сформированы сводные таблицы по критериям и показателям.

I. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности дошкольных образовательных организаций

Таблица 1.1. <i>Дошкольные образовательные организации: показатель оценки качества</i>								
№	Наименование ОО	Показатель оценки качества	Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуги	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	Опрошено получателей услуг
1	МБДОУ Чухломский детский сад «Родничок»	98,6	100	100	93,2	100	100	144
2	МКДОУ Судайский детский сад «Василек»	84,2	97,1	89,5	44,6	96	93,6	33
3	МКДОУ Введенский детский сад "Дюймовочка"	91	98,8	100	56	100	100	13
4	МКДОУ Чухломский детский сад «Колосок»	89,5	98,5	100	49,2	100	100	61
	Среднее значение	90,8	98,6	97,4	60,8	99	98,4	251

Среднее значение показателя оценки качества составляет 90,8. В проведении независимой оценки приняли участие все 4 ОО. 251 получатель услуг приняли участие в оценочной процедуре, ошибки прошлого года были учтены руководством ОО. Вместе с тем в 3 ОО не был задействован новый сервис сбора информации, не прошли анкетирование представители родительского комитета учреждений.

Среднее значение по критерию 1 составило 98,6. Высокий показатель, отражает значимость данного информационного ресурса для получения информации потребителями услуг. Проведённая экспертиза официальных сайтов показала, что каждая ОО в необходимой мере обеспечивает наполнение данных ресурсов. Вместе с тем присутствуют существенные пробелы по ряду разделов. Замечания вызывают материалы по разделам финансово-хозяйственной деятельности, доступной среде и методической работе: нет обновления материалов или они очень незначительные, невозможно в полной мере отследить устранение замечаний

контролирующих органов. Даже такое важно и контролируемое направление, как детское питание содержит устаревшую информацию.

Дистанционные способы взаимодействия с потребителями услуг продолжают развиваться, задействованы все доступные виды связи. Вопрос возникает в их эффективности и задействовании, но мнение получателей услуг достаточно высоко. Все учреждения по мнению респондентов, информационно прозрачны, вся информация доступна для пользователей услуг.

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 1.2.

Среднее значение по критерию 2 составляет 97,4%.

Обеспечение комфортными условиями не вызывает никаких нареканий у пользователей в трех ОО, определенные проблемы получатели услуг испытывают в МКДОУ Судайский детский сад «Василек». В данном случае мнение респондентов и руководителя существенно расходятся.

Результаты по показателям критерия 2 представлены в таблице 1.3.

Среднее значение по критерию 3 составило 60,8.

Ситуация никоим образом за прошедший год не изменилась. Данное направление не развивается. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов в ОО не отслеживается, информационно представлены только нормативные документы и в лучшем случае дорожная карта, работы по ней не зафиксированы.

Во всех ОО отсутствует предоставления услуги в дистанционном режиме. Нет даже ссылок на общероссийские сервисы и ресурсы. Возможно это связано с не востребованностью, но в других подобных организациях области это направление успешно развивается в последние годы.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 1.4.

Не возникает у пользователей услуг каких-либо нареканий к доброжелательности и вежливости персонала. Эта высокая оценка работы коллективов отражена в таблице 1.5.

Проведённая оценка показала, что качество большинства условий осуществления образовательной деятельности в дошкольных образовательных организациях находится на достаточном уровне. Оценки пользователей услуг представленные в таблице 1.6 подтверждают данный вывод.

На основании изложенного выше, образовательным организациям рекомендуется разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, и принять необходимые меры по устранению, особенно уже «застарелых» замечаний.

Таблица 1.2.

Дошкольные образовательные организации:
Открытость и доступность информации об организации

№	Наименование ОО	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (баллы от 0 до 100)	1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (баллы от 0 до 100)	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 1
1	МБДОУ Чухломский детский сад «Родничок»	100	100	100	100
2	МКДОУ Судайский детский сад «Василек»	93	100	98	97,1
3	МКДОУ Введенский детский сад "Дюймовочка"	96	100	100	98,8
4	МКДОУ Чухломский детский сад «Колосок»	95	100	100	98,5
	Среднее значение	96	100	99,5	98,6

Таблица 1.3.

Дошкольные образовательные организации:
Комфортность условий предоставления услуги

№	Наименование ОО	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 2
1	МБДОУ Чухломский детский сад «Родничок»	100	100	100
2	МКДОУ Судайский детский сад «Василек»	100	79	89,5
3	МКДОУ Введенский детский сад "Дюймовочка"	100	100	100
4	МКДОУ Чухломский детский сад «Колосок»	100	100	100
	Среднее значение	100	94,8	97,4

Таблица 1.4.

Дошкольные образовательные организации:

Доступность услуг для инвалидов

№	Наименование ОО	3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (баллы от 0 до 100)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (баллы от 0 до 100)	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 3
1	МБДОУ Чухломский детский сад «Родничок»	100	83	100	93,2
2	МКДОУ Судайский детский сад «Василек»	20	50	62	44,6
3	МКДОУ Введенский детский сад "Дюймовочка"	20	50	100	56
4	МКДОУ Чухломский детский сад «Колосок»	20	33	100	49,2
	Среднее значение	40	54	90,5	60,8

Таблица 1.5.

Дошкольные образовательные организации:

Доброжелательность, вежливость работников организации

№	Наименование ОО	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 4
1	МБДОУ Чухломский детский сад «Родничок»	100	100	100	100
2	МКДОУ Судайский детский сад «Василек»	93	97	100	96
3	МКДОУ Введенский детский сад "Дюймовочка"	100	100	100	100
4	МКДОУ Чухломский детский сад «Колосок»	100	100	100	100
	Среднее значение	98,3	99,3	100	99

Таблица 1.6.

Дошкольные образовательные организации:
Удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Наименование ОО	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (баллы от 0 до 100)	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 5
1	МБДОУ Чухломский детский сад «Родничок»	100	100	100	100
2	МКДОУ Судайский детский сад «Василек»	90	93	96	93,6
3	МКДОУ Введенский детский сад "Дюймовочка"	100	100	100	100
4	МКДОУ Чухломский детский сад «Колосок»	100	100	100	100
	Среднее значение	97,5	98,3	99	98,4

II. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности общеобразовательных организаций

Таблица 2.1. Общеобразовательные организации: показатель оценки качества								
№	Наименование ОО	Показатель оценки качества	Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуги	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	Опрошено получателей услуг
1	МБОУ Чухломская средняя школа имени А.А.Яковлева	83,4	93,5	84	70,9	84,2	84,4	211
2	МКОУ Введенская средняя школа имени В.З.Ершова	82,5	97,2	94	28,1	100	93	13
3	МКОУ Вигская средняя общеобразовательная школа	89,6	98,2	94	56	100	100	5
4	МКОУ Жаровская основная школа им. М.М.Платова	89,6	97,9	94	56	100	100	3
5	МКОУ Судайская средняя школа	93,8	100	100	68,8	100	100	111
6	МКОУ Повалихинская начальная школа	95,9	98,5	100	81,2	100	100	3
7	МКОУ Турдиевская основная общеобразовательная школа	82,2	99,1	69	42,8	100	100	3
8	МКОУ Фёдоровская начальная школа	97,4	100	100	87,2	100	100	3
	Среднее значение	89,3	98,1	91,9	61,4	98	97,2	352

Среднее значение показателя оценки качества составляет 89,3, показывая рос по сравнению с предыдущим годом.

В проведении независимой оценки приняли участие 8 ОО, 352 респондента – пользователя услуг приняли участие в независимой оценке качества предоставляемых услуг. Администрация Вигской, Жаровской, Повалихинской, Турдиевской и Федоровской школ не озаботились привлечением пользователей услуг к оценке условий работы школ, даже несмотря на их малочисленность ожидалось большее количество участников анкетирования.

Среднее значение по критерию 1 составило 98,1. Проведённая экспертиза официальных сайтов показала не достаточную работу с наполнением информацией официальных сайтов учреждений. Пример: трудно поверить, что в МБОУ Чухломская средняя школа имени А.А.Яковлева с 2010 года никаких достижений нет; в МКОУ Судайская средняя школа по направлению «Безопасность» документы и информация с 2015-2019 годов.

Многие представленные материалы имеют 10-летний срок давности и более. В целом работа с сайтами носит отрывочный и не системный характер. Контроль за ведением сайтов отсутствует. Даже в таком направлении как доступная среда информации нет.

Вместе с тем получатели услуг удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Данное противоречие показывает на неразвитость использования данных источников информации, отсутствие сформированности информационной культуры. Данная функция школы не выполняется.

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 2.2.

Среднее значение по критерию 2 составило 91,9.

Комфортные условия оказания услуг в полной мере присутствуют в трех школах района. В Турдиевской основной общеобразовательной школе руководителем отмечаются существенные недостатки, которые потребителями услуг не отражаются, а вот в Чухломской и Введенской средних школах присутствуют замечания пользователями услуг по целому ряду позиций.

Результаты по показателям критерия 2 представлены в таблице 2.3.

Среднее значение по критерию 3 составило 61,4.

По-видимому данное направление не является востребованным в районе и контроль за реализацией проекта по доступной среде снижен. Образовательные организации слабо работают в данном направлении и практически не представляют информации по работе в этом направлении.

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими по мнению руководителей большинства ОО низки. Респонденты же отметили невысокую обеспеченность в Введенской и Чухломской школах. В остальных ОО данные условия выражены в той или иной степени. В силу не востребованности данного направления респонденты в целом оказались удовлетворены по критерию полностью.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 2.4.

По результатам опроса, в котором приняли участие на первом этапе всего 352 респондента, доброжелательностью и вежливостью работников организации удовлетворены в полной мере были все 100% опрошенных за исключением пользователей услуг Чухломской средней школы.

Проведённая оценка показала, что качество условий осуществления образовательной деятельности в общеобразовательных организациях находится на приемлемом для респондентов уровне.

На основании изложенного выше, образовательным организациям рекомендуется разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки. Особое внимание требует информирование получателей услуг о мониторинге и внимание руководителей всех уровней канной процедуре.

Таблица 2.2.

Общеобразовательные организации:

Открытость и доступность информации об организации

№	Наименование ОО	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (баллы от 0 до 100)	1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (баллы от 0 до 100)	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 1
1	МБОУ Чухломская средняя школа имени А.А.Яковлева	89	100	92	93,5
2	МКОУ Введенская средняя школа имени В.З.Ершова	100	100	93	97,2
3	МКОУ Вигская средняя общеобразовательная школа	94	100	100	98,2
4	МКОУ Жаровская основная школа им. М.М.Платова	93	100	100	97,9
5	МКОУ Судайская средняя школа	100	100	100	100
6	МКОУ Повалихинская начальная школа	95	100	100	98,5
7	МКОУ Турдиевская основная общеобразовательная школа	97	100	100	99,1
8	МКОУ Фёдоровская начальная школа	100	100	100	100
	Среднее значение	96	100	98,1	98,1

Таблица 2.3.

Общеобразовательные организации:

Комфортность условий предоставления услуги

№	Наименование ОО	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 2
1	МБОУ Чухломская средняя школа имени А.А.Яковлева	88	80	84
2	МКОУ Введенская средняя школа имени В.З.Ершова	100	88	94
3	МКОУ Вигская средняя общеобразовательная школа	88	100	94
4	МКОУ Жаровская основная школа им. М.М.Платова	88	100	94
5	МКОУ Судайская средняя школа	100	100	100
6	МКОУ Повалихинская начальная школа	100	100	100
7	МКОУ Турдиевская основная общеобразовательная школа	38	100	69
8	МКОУ Фёдоровская начальная школа	100	100	100
	Среднее значение	87,8	96	91,9

Таблица 2.4.

Общеобразовательные организации: Доступность услуг для инвалидов

№	Наименование ОО	3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (баллы от 0 до 100)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (баллы от 0 до 100)	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 3
1	МБОУ Чухломская средняя школа имени А.А.Яковлева	80	67	67	70,9
2	МКОУ Введенская средняя школа имени В.З.Ершова	0	17	71	28,1
3	МКОУ Вигская средняя общеобразовательная школа	20	50	100	56
4	МКОУ Жаровская основная школа им. М.М.Платова	20	50	100	56
5	МКОУ Судайская средняя школа	40	67	100	68,8
6	МКОУ Повалихинская начальная школа	60	83	100	81,2
7	МКОУ Турдиевская основная общеобразовательная школа	20	17	100	42,8
8	МКОУ Фёдоровская начальная школа	80	83	100	87,2
	Среднее значение	40	54,3	92,3	61,4

Таблица 2.5.

Общеобразовательные организации: Доброжелательность, вежливость работников организации

№	Наименование ОО	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 4
1	МБОУ Чухломская средняя школа имени А.А.Яковлева	81	84	91	84,2
2	МКОУ Введенская средняя школа имени В.З.Ершова	100	100	100	100
3	МКОУ Вигская средняя общеобразовательная школа	100	100	100	100
4	МКОУ Жаровская основная школа им. М.М.Платова	100	100	100	100
5	МКОУ Судайская средняя школа	100	100	100	100
6	МКОУ Повалихинская начальная школа	100	100	100	100
7	МКОУ Турдиевская основная общеобразовательная школа	100	100	100	100
8	МКОУ Фёдоровская начальная школа	100	100	100	100
	Среднее значение	97,6	98	98,9	98

Таблица 2.6.
Общеобразовательные организации:
Удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Наименование ОО	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (баллы от 0 до 100)	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 5
1	МБОУ Чухломская средняя школа имени А.А.Яковлева	83	90	83	84,4
2	МКОУ Введенская средняя школа имени В.З.Ершова	100	100	86	93
3	МКОУ Вигская средняя общеобразовательная школа	100	100	100	100
4	МКОУ Жаровская основная школа им. М.М.Платова	100	100	100	100
5	МКОУ Судайская средняя школа	100	100	100	100
6	МКОУ Повалихинская начальная школа	100	100	100	100
7	МКОУ Турдиевская основная общеобразовательная школа	100	100	100	100
8	МКОУ Фёдоровская начальная школа	100	100	100	100
	Среднее значение	97,9	98,8	96,1	97,2

III. Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве образовательной деятельности организаций дополнительного образования

Таблица 3.1.

Организации дополнительного образования:
показатель оценки качества

№	Наименование ОО	Показатель оценки качества	Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации	Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуги	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	Опрошено получателей услуг
1	МБУ ДО ДДЮ «Дар»	96,1	99,7	100	80,8	100	100	127
	Среднее значение	96,1	99,7	100	80,8	100	100	127

Среднее значение показателя оценки качества составляет 96,1. Списочный состав учреждений включает всего одну ОО. По сравнению с предыдущим годом руководство учреждения проделало значительную работу показав существенный рост по ряду показателей. В анкетировании приняло участи 127 респондентов, меньше чем в предыдущий год, но достаточно много для показателей района.

Среднее значение по критерию 1 составляет 99,7. Проведённая экспертиза официального сайта организаций определила соответствие наполняемости необходимыми документами на высоком уровне. На том же уровне находится наполняемость информацией стендов внутри организации, что обеспечило полную удовлетворенность информацией респондентов.

Все необходимые разделы на сайте организации присутствуют. Соответствуют рекомендованной структуре, заполнены.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации составила 100%.

Результаты по показателям критерия 1 представлены в таблице 3.2.

Среднее значение по критерию 2 составило 100%.

Замечания к учреждению у респондентов отсутствуют. Результаты полностью совпадают с оценкой своей работы руководителя учреждения.

Результаты по показателям критерия 2 представлены в таблице 3.3.

Среднее значение по критерию 3 составило 80,8%.

Условия доступности в учреждении представлены необходимым минимальным набором, претензий респондентов к оборудованию помещений организации и прилегающей к ней территории нет. Это не заставляет развиваться учреждение в данном направлении, другие стимулы отсутствуют.

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в выражено в МБУ ДО ДДЮ «Дар» в достаточной степени: присутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, есть альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению, присутствует помощь, оказываемая работниками организации по сопровождению инвалидов.

Результаты по показателям критерия 3 представлены в таблице 3.4.

По результатам опроса, все 127 респондентов отметили доброжелательность и вежливость работников организации, а также условиями оказания услуг.

Проведённая оценка показала, что качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательной организации дополнительного образования продолжает находится на высоком уровне.

На основании изложенного выше, образовательным организациям рекомендуется разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

Таблица 3.2.

Организации дополнительного образования: Открытость и доступность информации об организации

№	Наименование ОО	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (баллы от 0 до 100)	1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (баллы от 0 до 100)	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 1
1	МБУ ДО ДДЮ «Дар»	99	100	100	99,7
	Среднее значение	99	100	100	99,7

Таблица 3.3.

Организации дополнительного образования: Комфортность условий предоставления услуги

№	Наименование ОО	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 2
1	МБУ ДО ДДЮ «Дар»	100	100	100
	Среднее значение	100	100	100

Таблица 3.4.

Организации дополнительного образования:

Доступность услуг для инвалидов

№	Наименование ОО	3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (баллы от 0 до 100)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (баллы от 0 до 100)	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 3
1	МБУ ДО ДДЮ «Дар»	80	67	100	80,8
	Среднее значение	80	67	100	80,8

Таблица 3.5.

Организации дополнительного образования:
Доброжелательность, вежливость работников организации

№	Наименование ОО	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (баллы от 0 до 100)	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 4
1	МБУ ДО ДДЮ «Дар»	100	100	100	100
	Среднее значение	100	100	100	100

Таблица 3.6.

Организации дополнительного образования:
Удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Наименование ОО	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (баллы от 0 до 100)	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (баллы от 0 до 100)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (баллы от 0 до 100)	Итого по Критерию 5
1	МБУ ДО ДДЮ «Дар»	100	100	100	100
	Среднее значение	100	100	100	100