АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ЕФРЕМОВ В 2020 ГОДУ

**Общая характеристика независимой оценки качества условий** **осуществления образовательной деятельности образовательными организациями муниципального образования город Ефремов в 2020 году**

Независимая оценка была проведена в отношении: МКУДО «Детская музыкальная школа им. К.К. Иванова», МКУ ДО «Ефремовская детская художественная школа», МКУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №1 «Меч», МКУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №3», МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №6 «Волна».

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;

- повышения качества предоставляемых услуг образовательными организациями.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 г. №114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»).

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт bus.gov.ru);

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере образования;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 666 респондентов, в том числе 217 мужчин и 449 женщин в следующих возрастных категориях:

до 25 лет – 117 чел. (17,6%);

26-40 лет – 283 чел. (42,5%);

41-60 лет – 236 чел. (35,4%);

старше 60 лет – 30 чел. (4,5%).

В опросе приняли участие 91 человек с ограниченными возможностями здоровья.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 91,4 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации образования» – 99,6 из 100 баллов возможных;

- «Комфортность условий предоставления услуг» - 99,9 из 100 баллов;

- «Доступность услуг для инвалидов» – 57,7 из 100 баллов;

- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 99,7 из 100 баллов;

- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99,9 из 100 баллов.

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

- Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

1. **«Открытость и доступность информации об организации образования»**

По показателю 1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Информация о деятельности организаций, размещенная на информационных стендах в помещении организаций, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Официальный сайт организаций имеет удобную навигацию, информация размещенная на сайте доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, имеется версия для слабовидящих, поиск по сайту, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Информация о деятельности организации, размещенная на официальном сайте организации, размещена не в полном объеме, что составляет 97,2 баллов. На сайте МКУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №3», МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №6 «Волна» отсутствует информация о количестве свободных мест для учащихся, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

Расчет показателя 1: (100+97,2)/2=98,6 (баллов).

По показателю 2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

На сайте организаций имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

1. Абонентский номер телефона,
2. Адрес электронной почты,
3. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (электронная анкета для опроса граждан),
4. Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Расчет показателя 2: в наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия, что составляет 100 баллов.

По показателю 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)».

666 из 666 опрошенных респондентов удовлетворены открытостью полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, 665 человек - выразили удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Расчет показателя 3: (100 + 99,8)/2=99,9 (баллов).

Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации образования» (К1):

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 1 | 98,6 баллов |
| Показатель 2 | 100 баллов |
| Показатель 3 | 99,9 баллов |
| Итого по критерию (К1) | (0,3\*98,6)+(0,3\*100)+(0,4\*99,9)=99,6 баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,6 баллов из 100 возможных.

**Предложения:**

1. Своевременно актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций.

1. **«Комфортность условий предоставления услуг»**

По показателю 1 «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг».

В организациях реализованы следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебель;

- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- ежедневная уборка помещений организации социальной сферы;

- доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», при личном посещении у специалиста организации социальной сферы.

- возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте.

Расчет показателя 1: в наличии более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что составляет 100 баллов.

По показателю 2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Комфортностью условий предоставления услуг удовлетворены 99,7% респондентов от общего количества опрошенных.

Расчет показателя 2: (664/666) \* 100 = 99,7 (баллов).

Респонденты внесли следующие предложения: Улучшить материально-техническую базу; Ремонт фасада здания в МКУ ДО «Ефремовская детская художественная школа»; Ремонт в МКУДО «Детская музыкальная школа им. К.К. Иванова».

Расчет критерия **«Комфортность условий предоставления услуг»** (К2):

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 1 | 100 баллов |
| Показатель 2 | 99,7 баллов |
| Итого по критерию (К2) | (0,5\*100)+(0,5\*99,7)=99,9 баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,9 баллов из 100 возможных.

1. **«Доступность услуг для инвалидов»**

По показателю 1: «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

Оборудование территорий, прилегающих к организациям, и их помещений разное.

В МКУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №3», МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №6 «Волна» выполняются следующие условия:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

-Наличие сменных кресел-колясок.

В МКУДО «Детская музыкальная школа им. К.К. Иванова», МКУ ДО «Ефремовская детская художественная школа», МКУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №1 «Меч» не выполняются следующие условия:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

-Наличие сменных кресел-колясок.

В МКУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №1 «Меч» пандус не требуется (низкий порог).

Расчет показателя 1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; среднее по пяти организациям 40 баллов.

200/500\*100 = 40 (баллов).

По показателю 2: «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

В организациях реализованы различные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Во всех организациях имеется альтернативная версия официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

В МКУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №3», МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №6 «Волна» выполняется условие:

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).

В МКУДО «Детская музыкальная школа им. К.К. Иванова», МКУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №3 выполняется условие:

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Во всех организациях не выполняются условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (частично выполняется в МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №6 «Волна»);

- 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).

Предложения: предусмотреть следующие условия в организациях:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

-Наличие сменных кресел-колясок;

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (частично выполняется в МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №6 «Волна»);

- 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).

Расчет показателя 2: среднее по пяти организациям 40 баллов.

200/500\*100 = 40 (баллов).

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)»

В опросе приняли участие 91 респондент данной категории населения, относящихся к мобильной группе, из них 98,9% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Расчет показателя 3: (90/91) \* 100 = 98,9 (баллов).

Респонденты внесли следующие предложения: Предусмотреть комфортный автобус для инвалидов в МКУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №1 «Меч»; Занятия с тренером для детей инвалидов в возрасте 3+ в МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №6 «Волна»).

Расчет критерия **«Доступность услуг для инвалидов»** (К3):

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 1 | 40 баллов |
| Показатель 2 | 40 баллов |
| Показатель 3 | 98,9 баллов |
| Итого по критерию (К3) | (0,3\*40)+(0,4\*40)+(0,3\*98,9)=57,7 баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 57,7 баллов из 100 возможных.

1. **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**

По показателю 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)».

В опросе приняли участие 666 респондентов, из них 99,8% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Расчет показателя 1: (665/666) \* 100 = 99,8 (баллов).

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 666 респондентов, из них 99,8% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Расчет показателя 2: (665/666) \* 100 = 99,8 (баллов).

По показателю 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)»

В опросе приняли участие 666 респондентов, из них 99,7% респондентов удовлетворены 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.)).

При проведении оператором «контрольной закупки» - дистанционных форм взаимодействия (использование сервисов сайта), обратный ответ поступил.

Расчет показателя 3: (664/666) \* 100 = 99,7 (баллов).

Расчет критерия **«Доброжелательность, вежливость работников организации»** (К4):

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 1 | 99,8% = 99,8 баллов |
| Показатель 2 | 99,8% = 99,8 баллов |
| Показатель 3 | 99,7% = 99,7 баллов |
| Итого по критерию (К4) | (0,4\*99,8)+(0,4\*99,8)+(0,2\*99,7)=99,7 баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,7 баллов из 100 возможных.

1. **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

По показателю 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)».

В опросе приняли участие 666 респондентов, из них 99,8% респондентов готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Расчет показателя 1: (665/666) \* 100 = 99,8%.

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 666 респондентов, из них 100% респондентов удовлетворенных графиком работы организации.

Расчет показателя 2: (666/666) \* 100 = 100%.

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 666 респондентов, из них 100% респондентов удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Расчет показателя 3: (666/666) \* 100 = 100%.

Расчет критерия **«Доброжелательность, вежливость работников организации»** (К5):

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель 1 | 99,8% = 99,8 баллов |
| Показатель 2 | 100% = 100 баллов |
| Показатель 3 | 100% = 100 баллов |
| Итого по критерию (К5) | (0,3\*99,8)+(0,2\*100)+(0,5\*100)= 99,9 баллов |

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,9 баллов из 100 возможных.

Таблица 1

**Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций и информационных стендах в помещениях организаций**

(обобщенная информация)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя, характеризующего открытость и доступность информации об образовательной организации в соответствии с приказом**  **приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.03.2019 № 114** | | | **Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:**  **- на информационных стендах в помещении образовательной организации;**  **- на официальном сайте образовательной организации»** | | | | | | | | | |
| № п/п | Наименование  информационного  объекта | | Наименование организаций | | | | | | | | | |
|  |  | | МКУДО «Детская музыкальная школа им. К.К. Иванова» | | МКУ  ДО «Ефремовская детская художественная школа» | | МКУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №1 «Меч» | | МКУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №3» | | МБУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа №6 «Волна» | |
|  |  | | На информационных стендах в помещении образовательной организации | На официальном сайте образовательной организации | На информационных стендах в помещении образовательной организации | На официальном сайте образовательной организации | На информационных стендах в помещении образовательной организации | На официальном сайте образовательной организации | На информационных стендах в помещении образовательной организации | На официальном сайте образовательной организации | На информационных стендах в помещении образовательной организации | На официальном сайте образовательной организации |
| 1 | Информация о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты | | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 2 | Информация о структуре и об органах управления образовательной организации | | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 3 | Информация о форме образовательной деятельности, видах образовательной деятельности, порядке и об условиях их предоставления | | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 4 | Информация о численности получателей образовательных услуг по формам образовательной деятельности и видам образовательных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 5 | Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы) | | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 6 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления образовательной деятельности (наличие оборудованных помещений для, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей образовательных услуг, доступ к информационным системам в сфере образования и сети «Интернет») | | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 7 | Информация о количестве свободных мест для учащихся, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | | V | V | V | V | V | V | V | 0 | V | 0 |
| 8 | Информация об объеме предоставляемых образовательных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с контрактами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц | | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 9 | Информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 10 | Информация о финансово-хозяйственной деятельности | | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 11 | Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей образовательных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном контракте | | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 12 | Информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере образования, и отчетов об исполнении указанных предписаний | | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 13 | Информация о проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельностиобразовательных организаций, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти | | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
| 14 | об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению образовательной организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации | | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |
|  | На информационных стендах (среднее)  100 баллов | На официальном сайте (среднее)  97,2 балла | 100 баллов | 100 баллов | 100 баллов | 100 баллов | 100 баллов | 100 баллов | 100 баллов | 92.9 балла | 100 баллов | 92.9 балла |

Таблица 2

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

| *№* | *Наименование показателя* | *Количество удовлетворенных, Куд* | *Количество опрошенных, Копрош* | *Доля удовлетворенных*  *У=(Куд/Копрош)х100* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1.1 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на***информационных стендах*** в помещении организации | 666 | 666 | 100 |
| 1.2 | Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на***официальном сайте*** организации | 665 | 666 | 99,8 |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.) | 664 | 666 | 99,7 |
| 3. | Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.) | 90 | 91 | 98,9 |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих ***первичный контакт*** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию | 665 | 666 | 99,8 |
| 5. | Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих ***непосредственное оказание услуги****,* при обращении в организацию | 665 | 666 | 99,8 |
| 6. | Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании ***дистанционных форм*** взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 664 | 666 | 99,7 |
| 8. | Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.) | 665 | 666 | 99,8 |
| 9. | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации | 666 | 666 | 100 |
| 10. | Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации | 666 | 666 | 100 |