

**Основные результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Республики Бурятия, а также муниципальными образовательными организациями и иными организациями, расположенными на территории Республики Бурятия и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Бурятия в сфере дополнительного образования в 2018 году**

В настоящее время независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования потребителей услуг о качестве условий оказания этих услуг.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания – оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности этих организаций в целях определения соответствия предоставляемых ими услуг:

- потребностям физических лиц - потребителей услуг в части оказания им содействия в выборе организации, соответствующей индивидуальным возможностям потребителей;

- потребностям юридических лиц (в том числе самой организации) в части определения качества реализации услуг, необходимых корректировок этих программ по итогам экспертизы;

- учредителя, общественных объединений и др. в части составления рейтингов (рэнкингов), других оценочных процедур для последующей разработки и реализации комплекса мероприятий, направленных на повышение конкурентоспособности организаций, а также на повышение качества реализуемых ими услуг.

Нормативно-правовой основой при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, являются следующие нормативно-правовые акты и письма федеральных органов власти:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2. Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

3. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

4. Федеральный закон от 05.04.2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок, закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

5. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован в Минюсте России 2 февраля 2015 г., регистрационный № 35837);

6. Приказ Министерства Труда № 344н от 31 мая 2018 г. «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», зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.);

7. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации».

Приказом Министерства Труда №344Н от 31 мая 2018 г. разработаны и утверждены показатели, характеризующие общие критерии независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы:

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;
- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).

1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- абонентского номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы 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).

2.2. Время ожидания предоставления услуги

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих 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;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Согласно Федеральному закону «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 272-ФЗ в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, проводится независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности.

ООО Консалтинговой группой «Институт дополнительного профессионального образования» согласно контракту, заключенному с Министерством образования и науки

Республики Бурятия № 35 от 31.08.2018 г., в период с октября по ноябрь 2018 года проведено исследование по независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОКУООД) государственными образовательными организациями Республики Бурятия, а также муниципальными образовательными организациями и иными организациями (далее – ОО), расположенными на территории Республики Бурятия и осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Бурятия в сфере дополнительного образования в 2018 году.

Организация и проведение оценочных процедур по НОКУООД осуществлена в три этапа, что полностью соответствует утвержденным методическим рекомендациям, содержащимся в техническом задании.

*На первом этапе* выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, произведен сбор данных для анализа НОКУООД, на сайте заказчика создана автоматизированная информационная система (АИС) независимой оценки качества, в том числе:

- изучена новая нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

- согласованы с Министерством образования и науки Республики Бурятия формы анкет и информационных карт для опроса получателей образовательных услуг, мониторинга сайтов образовательных организаций;

- согласован план сбора информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций;

- создан сайт [opros03.ru](http://opros03.ru) для проведения анкетирования получателей услуг;

- организован Call-center с номером телефона +7 (499) 288-24-26;

- рассчитана, соответствующая условиям технического задания, выборка опроса общественного мнения обучающихся и родителей (законных представителей) обучающихся ОО, осуществляющих образовательную деятельность в сфере дополнительного образования;

Сбор данных осуществлен путем:

- изучение степени открытости, полноты, доступности информации, размещенной на информационных стендах о деятельности ОО;

- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах ОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- проведения опросов общественного мнения обучающихся и родителей (законных представителей) обучающихся ОО посредством сайта [opros03.ru](http://opros03.ru).

На сайте Министерства образования и науки Республики Бурятия создана АИС независимой оценки качества. В структуре АИС имеются разделы общей информации об АИС; оценки качества работы ОО посредством анкетирования онлайн; отображение краткой информации и рейтинг ОО; обратная связь.

*На втором этапе* произведены обработка и анализ данных для оценки качества работы ОО.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

Также, сформированы отчетные таблицы и материалы в целях их размещения государственным заказчиком на федеральном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в соответствии с «Руководством Уполномоченного органа по подключению к Официальному сайту ГМУ и размещению информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг».

На третьем этапе организацией-оператором проведен региональный семинар для специалистов органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Бурятия, осуществляющих управление в сфере образования, руководителей и заместителей руководителей образовательных организаций, представителей педагогической и родительской общественности с презентацией результатов по сбору, обобщению и анализу информации о НОКУООД. Также произведен сбор планов по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями с каждой образовательной организации, прошедшей независимую оценку в 2018 году и сводные планы по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями органов управления образованием по итогам независимой оценки 2018 года. В средствах массовой информации размещены публикации, посвященные проведению процедуры НОКУООД.

Предметом исследования являлись 153 ОО Республики Бурятия, расположенные в 21 муниципальном районе (93 организации или 61%) и 2 городах (60 организаций или 39%).

Из общего количества организаций, охваченных исследованием, 97% являются муниципальными, 3% - государственными ОО.

Мониторингу в рамках НОКУООД были подвергнуты информационные стенды и официальные сайты 153 ОО.

При расчете выборочной совокупности ориентировались на требования технического задания, в соответствии с которым опросу подлежали не менее 15% получателей образовательных услуг в организациях, 7% обучающиеся старше 14 лет и 8% родители обучающихся независимо от возраста.

Генеральная совокупность респондентов в ОО, отобранных для НОКУООД, составила 11203 человека.

Сбор информации по Республике Бурятия проводился согласно план-графика исследования и включал в себя следующие мероприятия: сбор информационных карт, обновление списка и уточнение информации об ОО, оповещение ОО посредством телефонной связи и рассылки уведомлений на электронную почту ОО.

В настоящем отчете представлен анализ информационной базы, обеспечивающей оценивание деятельности ОО согласно приложению к Приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н, а именно:

- 1) проведен подсчет баллов по показателям, характеризующим:
  - открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;
  - комфортность условий предоставления услуг;
  - доступность услуг для инвалидов;
  - доброжелательность, вежливость работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность;
  - удовлетворенность условиями оказания услуг;
- 2) оценка качества условий оказания услуг организациями (или рейтингование) рассчитывается по среднему значению пяти показателей:
  - по организации, в отношении которой проведена НОКУООД;
  - по муниципальному образованию, а также отраслям, в отношении которых проведена НОКУООД;
  - по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы, в отношении которых проведена НОКУООД.

3) разработаны предложения по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности государственными образовательными организациями Республики Бурятия, а также муниципальными образовательными организациями и иными организациями, расположенными на территории Республики Бурятия и

осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Бурятия в сфере дополнительного образования.

## **1. Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»**

Среднее значение критерия «Открытость и доступность информации об организации» по Республике Бурятия равно 69,3 балла.

Отметим, что в 95 ОО Республики Бурятия (62,1 % от общего числа ОО) значение данного критерия выше среднереспубликанского. В 58 ОО Республики Бурятия (37,9%) значение данного показателя ниже среднереспубликанского.

В ходе проведенной НОКУООД ОО Республики Бурятия были получены результаты:

*Показатель «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами»*

Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» по Республике Бурятия равно 41,5 балла.

Отметим, что в 83 ОО Республики Бурятия (54,3 % от общего числа ОО) значение данного показателя выше среднереспубликанского. В 70 ОО Республики Бурятия (45,8%) значение данного показателя ниже среднереспубликанского.

*Показатель «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»*

Среднее значение показателя «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» по Республики Бурятия равно 61,8 балла.

Отметим, что в 88 ОО Республики Бурятия (57,5% от общего числа ОО) значение данного показателя выше среднереспубликанского. В 65 ОО Республики Бурятия (42,5%) значение данного показателя ниже среднереспубликанского.

Следует отметить, что в 24 ОО Республики Бурятия значение показателя «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» - 100 баллов.

*Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)*

Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) по Республике Бурятия равно 95,8 балла.

Отметим, что в 119 ОО Республики Бурятия (77,8 % от общего числа ОО) значение данного показателя выше среднереспубликанского. В 34 ОО Республики Бурятия (22,2%) значение данного показателя ниже среднереспубликанского.

В 62 ОО значение данного показателя равно 100 балла. В 76 ОО значение данного показателя колеблется от 90 до 100 баллов. Отметим, что данные учреждения, демонстрируют наилучшие результаты по вопросам удовлетворенности потребителей услуг информацией размещенной на официальном сайте организации, на информационных стендах организации, доступностью взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.

## **2. Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»**

Среднее значение критерия «Комфортность условий предоставления услуг» по Республике Бурятия равно 95,1 балла.

Отметим, что в 129 ОО Республики Бурятия (84,3% от общего числа ОО) значение данного критерия выше среднереспубликанского. В 24 ОО Республики Бурятия (15,7%) значение данного показателя ниже среднереспубликанского.

В ходе проведенной НОКУООД ОО Республики Бурятия были получены следующие результаты.

*Показатель «Обеспечение в организации социальной сферы 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)»*

Следует отметить, что по данному показателю средний балл среди ОО Республики Бурятия составил 93,7. Отметим, что в 138 ОО Республики Бурятия (90,2 % от общего числа ОО) значение данного показателя выше среднереспубликанского. В 15 ОО Республики Бурятия (9,8 % от общего числа ОО) значение данного показателя ниже среднереспубликанского. Основными причинами низкого балла по мнению респондентов являются отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; отсутствие навигации внутри организации; отсутствие условий предоставления питьевой воды; неудовлетворительное санитарное состояние помещений; отсутствие возможности доехать на общественном транспорте, наличие парковки). Комфортности условий предоставления услуг отводится немаловажная роль в эффективности качества образовательной деятельности ОО, поскольку они определяют уровень созданных условий для полноценного развития обучающихся, в связи с этим, для повышения значения Критерия «Комфортность условий предоставления услуг» учреждениям следует разработать и проводить комплекс мер, направленных на улучшение данного показателя. В 138 ОО Республики Бурятия данный показатель равен 100 баллам.

*Показатель «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»*

По данному показателю средний балл среди ОО Республики Бурятия составил 96,4 балла. Отметим, что в 122 ОО Республики Бурятия (79,7 % от общего числа ОО) значение данного показателя выше среднереспубликанского. В 31 ОО Республики Бурятия (20,3 % от общего числа ОО) значение показателей данного критерия ниже среднереспубликанского.

В 86 ОО Республики Бурятия значения данного показателя составило 100 баллов.

В 54 ОО Республики Бурятия значения данного показателя колеблется в пределах от 90 до 100 баллов

### **3. Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»**

Среднее значение критерия «Доступность услуг для инвалидов» по Республике Бурятия равно 32,16 балла.

Отметим, что в 71 ОО Республики Бурятия (46,4 % от общего числа ОО) значение данного критерия выше среднереспубликанского. В 82 ОО Республики Бурятия (53,6%) значение данного показателя ниже среднереспубликанского. При этом, в 79 ОО Республики Бурятия отсутствуют дети с ОВЗ. В ходе проведенной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности ОО Республики Бурятия были получены результаты:

*Показатель «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»*

Среднее значение показателя «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» по Республике Бурятия равно 33,6 балла. Отметим, что в 93 ОО Республики Бурятия (60,8 % от общего числа ОО) значение показателя выше среднереспубликанского. В 60 ОО Республики Бурятия (39,2 %) значение показателя ниже среднереспубликанского.

*Показатель «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»*

Среднее значение показателя «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» Республики Бурятия равно 23,1 балла. Отметим, что в 49 ОО Республики Бурятия (32,0 % от общего числа ОО) значение показателя выше среднереспубликанского, в 104 (68,0 %) ОО республики значение ниже среднереспубликанского. Следует отметить, что в 42 ОО значение данного показателя равно 0 баллов. Следует отметить, что в 4-х ОО значение данного показателя равно 100 баллов

### **4. Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Среднее значение критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» по Республике Бурятия равно 97,6 балла. Отметим, что в 22 ОО Республики Бурятия (62,6 % от общего числа ОО) значение данного критерия выше среднереспубликанского. В 131 ОО Республики Бурятия (85,6%) значение данного критерия ниже среднереспубликанского.

В ходе проведенной независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности ОО Республики Бурятия были получены результаты:

*Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»*

Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при

непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» Республики Бурятия равно 98,0 балла.

Отметим, что в 122 ОО Республики Бурятия (79,7 % от общего числа ОО) значение показателя выше среднереспубликанского, в 31 ОО Республики Бурятия значение ниже среднереспубликанского (20,3 % от общего числа ОО).

В 101 ОО Республики Бурятия значения данного показателя составило 100 баллов.

В 46 ОО Республики Бурятия значения данного показателя колеблется в пределах от 90 до 100 баллов.

*Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»*

Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» по Республике Бурятия равно 97,4 балла.

Отметим, что в 128 ОО Республики Бурятия (83,7 % от общего числа ОО) значение показателя выше среднереспубликанского, в 25 ОО Республики Бурятия значение показателя ниже среднереспубликанского (16,3 % от общего числа ОО).

В 104 ОО Республики Бурятия значения данного показателя составило 100 баллов.

В 43 ОО Республики Бурятия значения данного показателя колеблется в пределах от 90 до 100 баллов.

*Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»*

Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» по Республике Бурятия равно 97,7 балла.

Отметим, что в 121 ОО Республики Бурятия (79,1 % от общего числа ОО) значение показателя выше среднереспубликанского, в 32 ОО Республики Бурятия значение показателя ниже среднереспубликанского (20,9 % от общего числа ОО).

В 103 ОО Республики Бурятия значения данного показателя составило 100 баллов.

В 43 ОО Республики Бурятия значения данного показателя колеблется в пределах от 90 до 100 баллов.

## **5. Показатели, характеризующие критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Среднее значение критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по Республике Бурятия равно 97,9 балла.

Отметим, что в 121 ОО Республики Бурятия (79,1 % от общего числа ОО) значение данного критерия выше среднереспубликанского. В 33 ОО Республики Бурятия (21,6%) значение данного показателя ниже среднереспубликанского.

В ходе проведенной НОКУООД ОО Республики Бурятия были получены результаты:

*Показатель «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»*

Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» по Республике Бурятия равно 97,4 балла.

Отметим, что в 121 ОО Республики Бурятия (79,1 % от общего числа ОО) значение показателя выше среднереспубликанского, в 32 ОО Республики Бурятия значение показателя ниже среднереспубликанского (20,9 % от общего числа ОО).

В 90 ОО Республики Бурятия значения данного показателя составило 100 баллов.

В 54 ОО Республики Бурятия значения данного показателя колеблется в пределах от 90 до 100 баллов.

*Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»*

Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» по Республике Бурятия равно 98,1 балла.

Отметим, что в 115 ОО Республики Бурятия (75,2 % от общего числа ОО) значение показателя выше среднереспубликанского, в 38 ОО Республики Бурятия значение показателя ниже среднереспубликанского (24,8 % от общего числа ОО).

В 95 ОО Республики Бурятия значения данного показателя составило 100 баллов.

В 51 ОО Республики Бурятия значения данного показателя колеблется в пределах от 90 до 100 баллов.

*Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»*

Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» по Республике Бурятия равно 98,2 балла.

Отметим, что в 126 ОО Республики Бурятия (82,4 % от общего числа ОО) значение показателя выше среднереспубликанского, в 27 ОО Республики Бурятия значение показателя ниже среднереспубликанского (17,6 % от общего числа ОО).

В 108 ОО Республики Бурятия значения данного показателя составило 100 баллов.

В 39 ОО Республики Бурятия значения данного показателя колеблется в пределах от 90 до 100 баллов.