

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(РАНХиГС)
Владимирский филиал

УДК 316.354

ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

по теме:

«Независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Собинского района в 2023 году (Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры и досуга")»

Руководитель проекта
канд. историч. наук

_____ М.В. Соколова
подпись, дата

Владимир, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1 Методика проведения исследования качества оказания услуг организациями культуры.....	4
2 Выводы и предложения	6
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	9
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	10
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	11

ВВЕДЕНИЕ

Одним из направлений модернизации деятельности учреждений социальной сферы является повышение качества предоставляемых услуг, доступности и комфортности получения их для населения. Работа учреждений культуры должна быть организована таким образом, чтобы потенциальные посетители за кратчайший период времени смогли получить всю необходимую для них информацию внутри учреждения культуры или на его сайте. Немаловажное значение отводится удобству графика работы учреждений культуры, а также компетентности и вежливости персонала. Огромное количество разнообразных факторов влияет на комфортность пребывания посетителей в учреждениях культуры. Одной из важнейших для реализации задач является создание условий для посещения учреждений различными группами инвалидов.

Основной целью исследования является оценка качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Собинского района Владимирской области в 2023 году. Исходя из цели, были поставлены следующие задачи:

- 1) Изучение мнения посетителей учреждений культуры о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Владимирской области;
- 2) Изучение информации на сайтах учреждений культуры Владимирской области;
- 3) Изучение помещений учреждений культуры на предмет их соответствия предъявляемым требованиям.

Научная новизна исследования состоит в комплексной оценке деятельности учреждений культуры на территории Владимирской области. Исследование предполагает анализ мнения непосредственных получателей этих услуг и соответствие зданий, сайтов, работы персонала предъявляемым требованиям.

1 Методика проведения исследования качества оказания услуг организациями культуры

При выполнении научно-исследовательской работы исполнитель руководствовался следующими нормативными правовыми документами и методическими материалами:

- Федеральным законом от 21.07.2014 г. № 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»;

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов

государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 г. № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Расчет показателей производился на основании Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 года № 344 н «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».

Исследование проводилось в отношении следующих организаций культуры:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры и досуга г. Собинки"

Объектами исследования являлись получатели услуг учреждений культуры в возрасте 18 лет и старше.

Объем выборки – минимум 100 респондентов:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры и досуга г. Собинки" - 100 человек.

Методы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

Сбор и обобщение сведений о качестве условий оказания услуг осуществлялись по учреждению культуры, в отношении которого проводилась независимая оценка, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг явились:

1) официальные сайты организаций культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях вышеуказанных учреждений культуры;

2) результаты непосредственного изучения условий оказания услуг учреждениями культуры, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

3) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения культуры).

2 Выводы и предложения

В рамках независимой оценки деятельности учреждений культуры Собинского района Владимирской области были осуществлены мероприятия по анализу сайта учреждения культуры, осмотру помещения учреждения культуры, опросу посетителей на предмет удовлетворенности качеством предоставления услуг учреждением культуры.

Учреждение культуры размещает необходимую информацию на сайте и стендах, расположенных в помещении организации. Хорошо функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, такие как телефон, электронная почта, электронные сервисы. Получателям услуг предоставлена техническая возможность выражения мнения о качестве оказания услуг.

С точки зрения уровня комфортности предоставления услуг учреждением культуры проведена огромная работа по оборудованию зоны отдыха. Санитарное состояние помещения организация находится на достаточно высоком уровне, есть доступ к бесплатной питьевой воде. Любой посетитель может забронировать услугу заранее по телефону или с использованием сети «Интернет».

Значительная работа проведена и с точки зрения оборудования помещений для инвалидов, проведена работа по расширению дверных проемов, монтажу поручней, входные группы оборудованы пандусами, есть сменные кресла-коляски для инвалидов. Имеются альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению, есть возможность дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению. В организации есть работники, прошедшие обучение или инструктирование по работе с инвалидами. Большинство услуг может быть предоставлено дистанционно или на дому. Инвалидам по слуху и зрению могут быть предоставлены услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Получатели услуг учреждения культуры удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников учреждений культуры, открытостью и доступностью информации, а также условиями оказания услуг. Все

посетители учреждения культуры готовы рекомендовать проверяемые организации к посещению своим знакомым, друзьям и родственникам.

Рекомендации:

- 1) Необходимо продолжить работу по повышению доступности учреждения культуры для посетителей – инвалидов.
- 2) Необходимо продолжить работу по обучению сотрудников работе с инвалидами.
- 3) Необходимо расширять перечень услуг, которые могут быть предоставлены дистанционно или на дому.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках исследования, по независимой оценке, качества предоставления услуг организациями культуры был исследован сайт учреждения культуры, изучены его помещения на предмет их соответствия требованиям, предъявляемым к качеству условий предоставления услуг, проведен социологический опрос посетителей этого учреждения культуры.

По большинству параметров учреждение культуры соответствуют тем требованиям, которые предъявляются к их деятельности.

Проведенный социологический опрос свидетельствует о том, что деятельность учреждения культуры достаточно высоко оценивается респондентами. Не вызывает нареканий ни компетентность сотрудников, ни комфортность пребывания, ни график работы самого учреждения культуры и пунктуальность его соблюдения. Ярким подтверждением этого являются ответы на косвенные вопросы, например, желание рекомендовать учреждение культуры своим знакомым и близким. Этот показатель находится на очень высоком уровне.

Список использованных источников

1. Аванесова, Г. А. Культурно-досуговая деятельность : Теория и практика организации: учебное пособие / Г. А. Аванесова. - М. : Аспект-Пресс, 2006. - 236 с.
2. Григорьев, С. И. Теория и методология социальной работы / С. И. Григорьев, Л. Г. Гусяков, В. А. Ельчанинов. - М. : Владос, 2004. - 156 с.
3. Жарков, А. Д. Технология культурно-досуговой деятельности: учебное пособие / А. Д. Жарков. - М.: МГУК, 1998. - 182 с.
4. Ильин, А.Н. Субъект в массовой культуре современного общества потребления (на материале китч-культуры) / А.Н. Ильин. - Омск: «Амфора», 2010. - 211 с.
5. Киселева, Т. Г. Основы социально-культурной деятельности / Т. Г. Киселева, Ю. Д. Красильников. - М. : Изд-во Моск. ун-та культуры, 1995. - 234 с.
6. Киселева, Т. Г., Красильников Ю. Д. Социально-культурная деятельность: Программа-конспект учебного курса / Т. Киселева. - М.: МГУКИ, 2001. - 182 с.
7. Максютин, Н. Ф. Культура. Досуг. Социально-культурная деятельность: учебное пособие / Н. Ф. Максютин. - Казань, 1999. - 182 с.
8. Медведенко, В. В. Партнерство в системе организации праздников и культурно-досуговых программ / В. В. Медведенко // Партнерство кафедр вузов искусств и культуры научно-методические и организационно-управленческие аспекты науч -метод материалы конф АГИИК. - Барнаул Изд-во АГИИК, 2003. С 29-31.
9. Первушина, О. В. Социально-культурная деятельность [Текст] : (Теорет. основы): [Учеб. пособие по специальности 053100 "Соц.-культур. деятельность"] / Первушина О.В. ; Алт. гос. ин-т искусств и культуры. - Барнаул : Изд-во АГИИК, 2002. - 96 с.
10. Теньшова О. Н. Особенности предпринимательской деятельности в учреждениях культуры // Вестник Тихоокеанского государственного университета. – 2017. – № 3(46). – С. 259 – 266.
11. Ярошенко, Н. Н. Социально-культурная анимация : учеб. пособие / Н. Н. Ярошенко. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: МГУКИ, 2005. - 253 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложения А

А 1 - Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Центр культуры и досуга г. Собинки"

№	Показатели	Значение показателя с учетом значимости	Параметры, подлежащие оценке	Выполнение индикаторов	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
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).	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	доля размещенных материалов (объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами составляет 10/10)	100 баллов	100 баллов
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным			доля размещенных материалов (объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами составляет 13/13)	100 баллов	100 баллов	

			нормативными правовыми актами			
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «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).	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «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); - иного дистанционного способа взаимодействия.	- наличие и функционирование более трех способов взаимодействия	100 баллов	100 баллов
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы,	40 %	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на	100 баллов	100 баллов

	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).		информационных стендах в помещении организации социальной сферы	информационных стендах в помещении организации социальной сферы (количество получателей услуг удовлетворенных от общего количества опрошенных составляет 100/100)		
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (количество получателей услуг удовлетворенных от общего количества опрошенных составляет 100/100)	100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	100 %			100 баллов	
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного	50 %	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри	- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (в наличии 5 комфортных условий для предоставления услуг)	100 баллов	100 баллов

	<p>федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).</p>	<p>организации социальной сферы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального 			
--	---	---	--	--	--

			органа исполнительной власти			
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50 %	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (количество получателей услуг, удовлетворенных от общего количества опрошенных, составляет 100/100)	100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»		100 %			100 баллов	100 баллов
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,	24 %	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (наличие четырех условий доступности для инвалидов)	100 баллов	100 баллов

	<p>расширенных дверных проемов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 		<ul style="list-style-type: none"> - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 			
3.2.	<p>Обеспечение в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 	40 %	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 	- наличие каждого из условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (наличие шести условий доступности для инвалидов)	100 баллов	100 баллов

	- 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.		- 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).	30 %	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (число получателей услуг – инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, составляет 5/5)	100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		94 %			94 баллов	100 баллов
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	40 %	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	100 баллов	100 баллов

	организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (число получателей услуг, удовлетворенных по отношению к числу опрошенных составляет 100/100)		
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).	40 %	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (число получателей услуг, удовлетворенных по отношению к числу опрошенных составляет 100/100)	100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от	20 %	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (число	100 баллов	100 баллов

	общего числа опрошенных получателей услуг).		почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	получателей услуг, удовлетворенных по отношению к числу опрошенных составляет 100/100)		
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»		100 %			100 баллов	100 баллов
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).	30 %	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (число получателей услуг, удовлетворенных по отношению к числу опрошенных составляет 100/100)	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 социальной сферы;	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (число получателей услуг, удовлетворенных по отношению к числу опрошенных составляет 100/100)	100 баллов	100 баллов

			- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50 %	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (число получателей услуг, удовлетворенных по отношению к числу опрошенных составляет 100/100)	100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		100 %			100 баллов	100 баллов
Итоговый показатель		98,8 %			98,8 балла	100 баллов