|  |  |
| --- | --- |
| 4 | Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию | - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию | - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» (К4) | 1,0 |  |  |  | 100 баллов |
| 5 | Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» |
| 5.1. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,2 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым | - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,3 | 5.2.1 Удовлетворенность участников образовательных отношений удобством графика работы образовательной организации | - число получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации | - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов | 100 баллов |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5) | 1,0 |  |  |  | 100 баллов |