

ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

| № п/п | Наименование учреждения | 1. Открытость и доступность информации об организации | | | | | | | 2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности | | | | | 3. Доступность услуг для инвалидов | | | | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | 5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности | | | ИТОГ общий балл | |
|-------|-------------------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|-------|-------|-------|-------|------------------------------------|-------|-------|-------|--|-------|-------|-------|---|-------|-------|--------------------|----|
| | | Крит1 | Крит2 | Крит3 | Крит4 | Крит5 | Крит1 | Крит2 | Крит3 | Крит4 | Крит5 | Крит1 | Крит2 | Крит3 | Крит4 | Крит5 | Крит1 | Крит2 | Крит3 | Крит4 | Крит5 | Крит1 | Крит2 | Крит3 | | |
| 1. | МБДОУ № 301 | 100 | 97 | 99 | 100 | 94 | 92 | 93 | 97 | 100 | 94 | 89 | 94 | 0 | 20 | 100 | 38 | 96 | 99 | 95 | 97 | 93 | 96 | 96 | 95 | 84 |

Основные недостатки в работе организаций, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности

| Наименование организации | Выявленные Недостатки |
|--------------------------|---|
| МБДОУ № 301 | <p>Отсутствуют условия доступности для инвалидов территории, прилегающей к организации, и ее помещений: наличие оборудованных 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.</p> <p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 представления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p> |

ПОКАЗАТЕЛИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

| № | Показатели | Значимость показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | макс значение в баллах |
|---|---|-----------------------|--|---|------------------------------|------------------------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет». | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 100 баллов |
| - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | | | 1-100 баллов | | | |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | | | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | | |
| - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | | | 1-100 баллов | | | |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона;- электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | | | по 30 баллов за каждый способ | | | |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | | | 100 баллов | | | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информаци- | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помеще- | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах | 0-100 баллов | 100 баллов |

| | | | | | | |
|------|---|------|---|--|--|------------|
| | онных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | | нии организации | в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| | | | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | |
| | Итого по критерию 1 | 100% | | | | 100 баллов |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации 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). | 30% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов | 100 баллов |
| 2.2. | Своевременность предоставления услуги. | 40% | 2.2.1. Среднее время ожидания | - превышает установленный срок ожида- | 0 бал- | |

| | | | | | | |
|------|---|------|---|--|--|---------------|
| | | | предоставления услуги | ния | лов | |
| | | | | - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов | 100 баллов |
| | | | | - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов | |
| | | | | - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов | |
| | | | | - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов | |
| | | | | - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока | 100 баллов | |
| | | | 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, датой госпитализации/диагностического исследования, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | |
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 30% | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| | Итого по критерию 2 | 100% | | | | 100 баллов |
| 3 | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | 30% | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти условий | 0 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 80 баллов 100 баллов | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 40% | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов |

| | | | | | | |
|------|---|------|--|---|--|------------|
| | <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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | <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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | <ul style="list-style-type: none"> - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти и более условий | <ul style="list-style-type: none"> 20 баллов 40 баллов 60 баллов 80 баллов 100 баллов | |
| 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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| | Итого по критерию 3 | 100% | | | | 100 баллов |
| 4 | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | | | | | |
| 4.1. | 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). | 40% | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/ приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 40% | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/ преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работни- | 20% | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организа- | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью ра- | 0-100 баллов | 100 баллов |

| | | | | | | |
|------|--|------|--|---|--------------|------------|
| | ков организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | ции при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | ботников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | | |
| | Итого по критерию 4 | 100% | | | | 100 баллов |
| 5 | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | | |
| 5.1. | 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). | 30% | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 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, переведенных в баллы) | 0-100 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; - графиком работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| | Итого по критерию 5 | 100% | | | | 100 баллов |

