

## ПОКАЗАТЕЛИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное 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 размещенных 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 информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
			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	0-100 баллов	

				опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	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	0 баллов	100 баллов
				- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	
2.2.	Своевременность предоставления услуги.	40%	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	
				- равен установленному сроку	10	

				ожидания	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;	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;	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
				- наличие одного условия	20 баллов	
				- наличие двух условий	40 баллов	
				- наличие трех условий	60 баллов	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- сменных кресел-колясок;</li> <li>- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие четырех условий</li> </ul>	80 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие пяти условий</li> </ul>	100 баллов	
3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</li> </ul>	0 баллов	100 баллов
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие одного условия</li> </ul>	20 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие двух условий</li> </ul>	40 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие трех условий</li> </ul>	60 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие четырех условий</li> </ul>	80 баллов	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие пяти и более условий</li> </ul>	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 работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1.Удовлетворенность 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	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего	0-100 баллов	100 баллов

			прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	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

## 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 Крит2				3. Доступность услуг для инвалидов Крит3				4. Доброжелательность, вежливость работников организации Крит4				5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности Крит5			ИТОГ		
		1.1.1. П. инф. станд	1.1.2. П.инф. Сайт	1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3.1. П. откр. станд	1.3.2. П. откр. Сайт	1.3. П.откры	Крит1	2.1. П.комф	2.2. П.своевр.	2.3. У.комф.	Крит2	3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.Дост.У	Крит3	4.1. П.перв.К	4.2. Показ.усл	4.3. П.вежл.дист.У	Крит4	5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл		5.3. П.уд	Крит5
1.	МАДОУ № 59	100	100	100	100	98	92	95	98	100	95	90	95	0	40	100	46	94	94	100	95	88	95	94	92	85

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

Наименование организации	Выявленные Недостатки
МАДОУ № 59	<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; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).</p>