

**Параметры и значения показателей  
независимой оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Гимназия (центр образования) г. Суворова»**

№	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Значимость показателей оценки качества	г. Суворов, ул. Суворова, д.7	г. Суворов, ул. Тульская, д. 23	По организации в целом
1	<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>							
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций).	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0-100 баллов	0,3	100	100	100
		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0-100 баллов				

1.2.	Наличие на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	Наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия	по 30 баллов за каждый способ, более трех способов взаимодействия – 100 баллов	0,3	90	90	90	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	0,4	100	100	100
		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов				
<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»</b>					<b>97</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	
2	<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг</b>							

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).	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 (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)	Наличие комфортных условий для предоставления услуг	по 20 баллов за каждое условие, наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг – 100 баллов	0,5	100	100	100
2.2.	Время ожидания предоставления услуги					Не применяется	Не применяется	Не применяется
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных)	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших	0-100 баллов	0,5	100	100	100

	получателей услуг).		на данный вопрос					
<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>						<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>3</b>	<b>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>							
3.1	<p>Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul>	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <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>	Наличие условий доступности для инвалидов	по 20 баллов за каждое условие, наличие пяти и более условий доступности для инвалидов – 100 баллов	0,3	80	0	40
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»</li> </ul>	<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> </ul>	Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	20 баллов за каждое условие, наличие пяти и более условий доступности – 100 баллов.	0,4	80	40	60

	для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации 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).	3.3.1. Удовлетворенность 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	0-100 баллов	0,3	100	100	100
<b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>						<b>86</b>	<b>46</b>	<b>66</b>
4	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания</b>							
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	0,4	100	100	100

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социального обслуживания	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	0,4	100	100	100
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты переведенных в баллы)	0-100 баллов	0,2	100	100	100
<b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»</b>						<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
5	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее	0-100 баллов	0,3	100	100	100

	рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	родственникам и знакомым	рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты					
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социального обслуживания; - графиком работы организации	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	0,2	100	100	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	0,5	100	100	100
<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>						<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Показатель оценки качества организации</b>						<b>97</b>	<b>89</b>	<b>93</b>

МБОУ "ГИМНАЗИЯ (ЦО) Г. СУВОРОВА", Балашова Татьяна Викторовна, Директор  
13.10.2021 16:32 (MSK), Сертификат № 011F565600FFAB42BD4D903EADBCDA5686