

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 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:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов
			- телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	
			- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса	- 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	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	0-100 баллов	100 баллов

	"Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) .			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	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри	- отсутствуют комфортные условия - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)	0 баллов по 20 баллов за каждое условие	100 баллов

	власти об утверждении показателей независимой оценки качества).		<p>организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	- 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	<ul style="list-style-type: none"> - превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку 	0 баллов	
					10	100

				ожидания	баллов	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	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</p> <p>- наличие одного условия</p> <p>- наличие двух условий</p> <p>- наличие трех условий</p> <p>- наличие четырех условий</p> <p>- наличие пяти условий</p>	<p>0 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p> <p>60 баллов</p> <p>80 баллов</p> <p>100 баллов</p>	100 баллов
3.2	<p>Обеспечение в организации 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 	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации 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; 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- наличие одного условия</p>	<p>0 баллов</p> <p>20 баллов</p>	100 баллов

	<p>информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>		<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>	<p>- наличие двух условий</p> <p>- наличие трех условий</p> <p>- наличие четырех условий</p> <p>- наличие пяти и более условий</p>	<p>40 баллов</p> <p>60 баллов</p> <p>80 баллов</p> <p>100 баллов</p>	
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	30%	<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>

	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	20%	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	0-100 баллов	100 баллов

	использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		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.))	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

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	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	Крит3	Крит4	Крит5	Крит5	Крит5	Крит5	Крит5	Крит5	Крит5	Крит5	Крит5	Крит5				
1	МАОУ «КУГ № 1 – Универс»	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	80	80	100	86	99	98	99	99	100	100	100	100	97
2	МАОУ Гимназия № 2	100	100	100	100	100	97	99	100	100	100	100	100	40	100	100	82	97	99	100	98	100	99	100	100	96
3	МБОУ Гимназия № 3	92	100	96	100	96	97	96	97	100	97	94	97	20	60	75	53	97	98	100	98	95	96	96	96	88
4	МАОУ Гимназия № 4	71	100	86	100	89	83	86	90	100	90	81	90	20	60	67	50	83	87	91	86	88	85	87	87	81
5	МАОУ Гимназия № 5	100	97	99	100	96	93	95	98	100	97	94	97	40	60	88	62	98	98	96	98	94	96	96	95	90
6	МАОУ Гимназия № 6	100	100	100	100	95	94	94	98	100	95	91	95	40	80	92	72	95	96	96	96	94	94	95	94	91

№ 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						
7	МБОУ Гимназия № 7	100	98	99	100	96	92	94	97	100	96	93	96	60	80	89	77	90	90	95	91	88	88	91	89	90	
8	МАОУ Гимназия № 8	100	100	100	100	96	98	97	99	100	95	91	95	40	60	90	63	98	99	99	99	99	98	98	98	98	91
9	МАОУ Гимназия № 9	67	90	78	100	95	91	93	91	100	94	89	94	60	60	84	67	93	95	96	94	91	92	92	92	88	
10	МАОУ Гимназия № 10	100	100	100	100	93	88	90	96	100	94	88	94	20	60	80	54	92	95	96	94	92	90	92	91	86	
11	МАОУ Гимназия № 11	92	100	96	100	98	95	97	98	100	97	94	97	0	60	94	52	93	96	98	95	92	94	95	93	87	
12	МАОУ Гимназия № 13 «Академ»	93	98	95	100	100	100	100	99	100	100	100	100	60	100	100	88	99	99	99	99	100	100	100	100	97	
13	МАОУ Гимназия № 14	100	100	100	100	97	97	97	99	100	97	95	97	20	80	86	64	97	97	99	97	95	94	96	95	90	
14	МАОУ Гимназия № 15	93	100	96	100	91	88	90	95	100	90	80	90	0	60	75	47	86	89	92	88	86	85	84	85	81	
15	МБОУ Гимназия № 16	79	100	89	100	97	92	95	95	100	95	91	95	20	100	83	71	95	96	97	96	93	90	93	92	90	

№ 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			
		Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5	Крит1	Крит2	Крит3	Крит4	Крит5		общий балл		
16	МБОУ Прогимназия № 131	93	100	96	100	99	99	99	98	100	99	98	99	20	60	100	60	93	97	100	96	97	97	99	97	97	99	97	90
17	МАОУ Лицей № 1	100	100	100	100	88	90	89	96	80	82	85	82	40	100	80	76	90	92	93	91	90	92	74	88	87	87		
18	МБОУ Лицей № 2	100	100	100	100	100	99	100	100	100	100	100	100	20	100	100	76	100	100	99	100	100	100	100	100	100	100	95	
19	МАОУ Лицей № 3	100	100	100	100	92	88	90	96	100	95	90	95	0	100	75	63	85	91	95	89	85	89	89	87	86	86		