

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Общественного
совета при Исполнительном
комитете муниципального
образования город
Набережные Челны

В.А. Зайцева

«19» _____ 2020 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования
Муниципальное автономное образовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №21»
(наименование организации)
город Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значение показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
I. Открытость и доступность информации об организации					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru		30 баллов	30
1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Стенды учреждений	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных которыми установлено нормативными правовыми актами		
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru ,	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных которыми установлено нормативными правовыми актами		

1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сфере образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	30 баллов	30
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в сфере образования (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	
1.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации в сфере образования	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	40 баллов	40
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации в сфере образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации в сфере образования.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации в сфере образования, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».			
II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления			100 баллов	100
2.1.	Обеспечение в организации в сфере образования комфортных условий предоставления услуг	Статус отчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	50 баллов	50

2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации в сфере образования; 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 в сфере образования и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	
2.3.	Доля получателей образовательных услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией в сфере образования	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	50 баллов	50
2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией в сфере образования	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		
			100 баллов	100
III. Критерии доступности услуг для инвалидов				
3.1.	Оборудование помещений организации в сфере образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	30 баллов	25
3.1.1	Наличие в помещениях организации в сфере образования и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр		

	сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации в сфере образования.					
3.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	40 баллов		21	
3.2.1	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	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)				
3.3	Обеспечение в организации в сфере образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	30 баллов		24	
3.3.1	Наличие в организации в сфере образования условий доступности, позволяющих 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 предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации в сфере образования в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр		Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)		
			100 баллов		70	
IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации						

4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	40 баллов	40
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		
4.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	40 баллов	40
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию в сфере образования.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	20 баллов	20
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации в сфере образования 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.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		
V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг			100 баллов	100

5.1	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию в сфере образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	30 баллов	30
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию в сфере образования родственникам и знакомым.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		
5.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	20 баллов	20
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		
5.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации в сфере образования	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	50 баллов	50
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации в сфере образования	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)		
Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			100 баллов	100
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации				470
				Среднее - 94