

МКОУ Ольховская СОШ (<http://olhovka46.znaet.ru/>)

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных - на информационных стендах в помещении - на официальном сайте организации социальной сферы	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству	0 баллов	
	Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.1.					
			полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;	10		
			дата создания организации образования, сведения об учредителе (учредителях);	10		
			учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации образования, положения о филиалах и представительствах);	10		
			структура организации образования, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	9		
			фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации образования, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).			
			сведения о видах предоставляемых услуг;	10	56	
			копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации образования, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);			
			информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией образования;			
			копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	10		
			информация о планируемых мероприятиях;	10		
			информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.			
			результаты независимой оценки качества			
			план по улучшению качества работы организации	10		
	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			- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте - количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение	0 баллов	
	Критерии соответствия, до 10 баллов за соответствие по каждому критерию 1.1.2.					
			полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;	10		
			дата создания организации образования, сведения об учредителе (учредителях);	10		
			учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации образования, положения о филиалах и представительствах);	9		
			структура организации образования, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	10		

			<p>фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации образования, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).</p> <p>10</p>		84		
			<p>сведения о видах предоставляемых услуг;</p> <p>10</p>				
			<p>копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;</p>				
			<p>копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации образования, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);</p> <p>10</p>				
			<p>информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией образования;</p>	10			
			<p>копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;</p> <p>10</p>				
			<p>информация о планируемых мероприятиях;</p> <p>10</p>				
			<p>информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.</p> <p>9</p>				
			<p>результаты независимой оценки качества</p> <p>0</p>				
			<p>план по улучшению качества работы организации</p> <p>10</p>				
1.2.	<p>Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <p>- абонентского номера телефона;</p> <p>- адреса электронной почты;</p> <p>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);</p> <p>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	0,3	<p>1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <p>- абонентского номера телефона;</p> <p>- адрес электронной почты;</p> <p>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);</p> <p>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</p> <p>- иного дистанционного способа взаимодействия.</p>	<p>- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия</p> <p>30</p> <p>30</p> <p>30</p> <p>30</p>	0-100 баллов	100	
					100		

				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 социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	97,4	99	
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы 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	100		
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K1)		1				91	
2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг							
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы 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).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100	
							наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех); наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг
			- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	20			
			- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	20			
			- наличие и доступность питьевой воды;	20			
			- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	20			
			- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	20			
			- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	20			
	- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	20	по 20 баллов за каждое условие				

2.2.	Время ожидания предоставления услуги.[2],	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[3]	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100
				- равен установленному сроку ожидания	10 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 к	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	100	100
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K ²)		1				100
3		Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных 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 социальной сферы.	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов		60
				- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	20	
				- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20	
				- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	20	
				- сменных кресел-колясок;	0	
				- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	0	
Наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех). наличие пяти и более				100 баллов		
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы 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;	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими		60
				- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	
				- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0	

	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0		
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;		- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	20		
	- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;		- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	20		
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	20		по 20 баллов за каждое условие
			Наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от		100 баллов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг –	0,3	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	100	100
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К³)		1				72
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы.	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование	100	100
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы.	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по	100	100
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы 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 социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К⁴)		1				100

5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[4]	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	100	100
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1				100
Итого Sn -показатель оценки качества организации						93