

Результаты самооценки по показателям независимой оценки качества

**Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования
«Алтайский районный детско – юношеский центр»**

(наименование организации)

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров по результатам самооценки в баллах	Итоговое значение параметров по результатам самооценки 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 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	-	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)			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	-		
- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)			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	-	100 баллов
				- один дистанционный способ взаимодействия	-	
				- два дистанционных способа взаимодействия	-	
				- три дистанционных способа взаимодействия	-	
				- четыре дистанционных способа взаимодействия	-	
				- пять и более 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 сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных	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)	100 баллов	100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью	100 баллов	

	получателей услуг).		деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа 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	- отсутствуют комфортные условия	-	100 баллов
				- наличие одного условия	-	
				- наличие двух условий	-	
				- наличие трех условий	-	
				- наличие четырех условий	-	
				- наличие пяти условий	-	
				- шесть и более условий	100 баллов	

			(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			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ^{1,2}	40%	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	- превышает установленный ведомственный норматив более, чем на 50%	-	-
				- превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 50% но более, чем на 20%	-	
				- превышает установленный ведомственный норматив не более, чем на 20%	-	
				- не превышает установленный ведомственный норматив	-	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, датой госпитализации/диагностическое исследование, графиком	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	-	

¹ Показатель **не применяется** для оценки организаций в сфере образования и культуры. В суммарном значении критерия показатель (2.2) учитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

² Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений.

			прихода социального работника на дом и пр.)			
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)	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; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	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; +сменных кресел-колясок; +специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	-	80 баллов
				- наличие одного условия	-	
				- наличие двух условий	-	
				- наличие трех условий	-	
				- наличие четырех условий	80 баллов	
- наличие пяти условий	-					
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	-	80 баллов
				- наличие одного условия	-	
				- наличие двух условий	-	

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		<ul style="list-style-type: none"> - 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 сети «Интернет» для инвалидов по зрению; + помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); + наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	- наличие трех условий	-	
				- наличие четырех условий	80 баллов	
				- наличие пяти и более условий	-	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных	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	100 баллов	100 баллов

	получателей услуг – инвалидов).			баллы)		
	Итого по критерию 3	80%				80 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)	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)	100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм	100 баллов	100 баллов

	дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	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)	100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ³	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)	100 баллов	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего	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	100 баллов	100 баллов

³ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.

числа опрошенных получателей услуг).			опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
Итого по критерию 5	100%				100 баллов

Директор МАОУ ДО АР ДЮЦ



Г. Ю. Фролова