|  |
| --- |
| 2103005935МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "БАЛАБАШ-БАИШЕВСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА" БАТЫРЕВСКОГО РАЙОНА ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ |

|  |  |
| --- | --- |
| *Численность получателей услуг организации* | 78 |
| *Численность респондентов* | 72 |
| *Доля респондентов* | 0.4 |
| *Общие критерии* |
| **1   критерий открытости и доступности информации об организации** |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0226000001 | 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 | 100.0 |
| *Параметры* |  |  |
| 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. | 100.0 |
|  | объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд) | 37.0 / 37.0 |
| 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. | 100.0 |
|  | объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайт) | 37.0 / 37.0 |
| 0226000002 | 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 100.0 |
| *Параметры* |  |  |
| 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 социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. | 100.0 |
|  | в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100.0 |
| 0226000003 | 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы | 93.0 |
| *Параметры* |  |  |
| 1.3.1 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы. | 93.0 |
|  | 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 (Устенд) | 67.0 / 72.0 |
| 1.3.2 | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». | 93.0 |
|  | 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 (Усайт) | 67.0 / 72.0 |
| Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | 97.20 |
|  |  |

 |
| **2   критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления** |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0227000001 | 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | 100.0 |
| *Параметры* |  |  |
| 2.1.1 | Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 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 и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. | 100.0 |
|  | наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100.0 |
| 0227000002 | 2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 97.0 |
| *Параметры* |  |  |
| 2.3.1 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. | 97.0 |
|  | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (Укомф), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Чобщ) | 70.0 / 72.0 |
| Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | 98.50 |

 |
| **3   критерий доступности услуг для инвалидов** |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0228000001 | 3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 100.0 |
| *Параметры* |  |  |
| 3.1.1 | Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 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 социальной сферы. | 100.0 |
|  | наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100.0 |
| 0228000002 | 3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100.0 |
| *Параметры* |  |  |
| 3.2.1 | Наличие 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; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 100.0 |
|  | наличие пяти и более условий доступности | 100.0 |
| 0228000003 | 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 83.0 |
| *Параметры* |  |  |
| 3.3.1 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. | 83.0 |
|  | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (Удост) , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чинв) | 60.0 / 72.0 |
| Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | 94.90 |

 |
| **4   критерий доброжелательности, вежливости работников организации** |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 0229000001 | 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | 96.0 |
| *Параметры* |  |  |
| 4.1.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. | 96.0 |
|  | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (Уперв.конт), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( Чобщ) | 69.0 / 72.0 |
| 0229000002 | 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | 96.0 |
| *Параметры* |  |  |
| 4.2.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы. | 96.0 |
|  | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (Уоказ.услуг), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( Чобщ) | 69.0 / 72.0 |
| 0229000003 | 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | 96.0 |
| *Параметры* |  |  |
| 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.). | 96.0 |
|  | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (Увежл.дист), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | 69.0 / 72.0 |
| Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | 96.00 |

 |
| **5   критерий удовлетворенности условиями оказания услуг** |
|

|  |
| --- |
| *Показатели, характеризующие общий критерий оценки* |
| 02210000006 | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | 92.0 |
| *Параметры* |  |  |
| 5.1.1 | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым. | 92.0 |
|  | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (Уреком), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | 66.0 / 72.0 |
| 02210000007 | 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 82.0 |
| *Параметры* |  |  |
| 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 пр.). | 82.0 |
|  | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (Уорг.усл), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | 59.0 / 72.0 |
| 02210000008 | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 96.0 |
| *Параметры* |  |  |
| 5.3.1 | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы. | 96.0 |
|  | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (Ууд), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ) | 69.0 / 72.0 |
| Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | 92.00 |

 |
| Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации  |  478,6 |