

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА КАЛИНИНГРАДА  
ДЕТСКО-ЮНОШЕСКИЙ ЦЕНТР "МОСКОВСКИЙ"**

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Метод исследования	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах  (от 0 до 100 баллов)	Комментарий (указываются выявленные недостатки и замечания)
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования (далее – организация), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, содержанию и порядку (форме) размещения, установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:	30%	- на информационных стендах в помещении организации;	Оценка содержания информационных стендов	- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)	100,00	
			- на официальном сайте организации	Анализ официального сайта организации	- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями)	100,00	
1.2.	Наличие на сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании:	30%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона;</li> <li>- электронной почты;</li> <li>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</li> <li>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;</li> </ul>	Анализ официального сайта организации,	по 30 баллов за каждый дистанционный способ, но не более 100 баллов по показателю	100,00	

			- электронного сервиса: получение консультаций по оказываемым услугам;	эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»				
			- раздела «Часто задаваемые вопросы»;					
			- иного электронного сервиса					
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	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)	97,14		
			Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	94,06		
<b>Итого по критерию 1</b>		<b>100%</b>				<b>98,24</b>		
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>							
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	30%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- санитарное состояние помещений организации;</li> <li>- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);</li> </ul>	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое комфортное условие, но не более 100 баллов	100,00		

2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	83,96	
<b>Итого по критерию 2</b>		<b>100%</b>				<b>91,98</b>	
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>						
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:	30%	<p>Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</li> </ul>	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов	60,00	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>	Натурные наблюдения	По 20 баллов за каждое условие доступности, но не более 100 баллов	80,00	

			- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;	Анализ официального сайта медицинской организации			
			- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;	Эксперимент «Оказание помощи гражданам в преодолении барьеров»			
			- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100,00	
<b>Итого по критерию 3</b>		<b>100%</b>				<b>80,00</b>	
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»</b>						
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%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг,  Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами»	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)	98,52	
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%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	99,09	

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	99,18	
<b>Итого по критерию 4</b>		<b>100%</b>				<b>98,88</b>	
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность качеством условиями оказания услуг»</b>						
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%	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	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)	98,71	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации, отдельными специалистами, и др.	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96,82	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98,52	
<b>Итого по критерию 5</b>		<b>100%</b>				<b>98,24</b>	
<b>ИТОГО по всем критериям</b>						<b>93,47</b>	