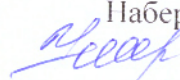


УТВЕРЖДАЮ  
 Председатель Общественного  
 совета при Исполнительном  
 комитете муниципального  
 образования город  
 Набережные Челны  
  
 В.А. Зайцева  
 « 9 » 11 2021 года

**Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере образования**  
**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение "Прогимназия №64"**

(наименование организации)  
 город Набережные Челны Республики Татарстан

| № п/п  | Показатели  | Источник информации   | Результаты по учреждению   | Единица измерения (значение показателя) | Результаты (итоговое значение показателя) |
|--|---|---|--|---|---|
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b> |   |   |  |   |   |
| 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 <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a> |  | 30 баллов                               | 29  |
| 1.1.<br>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                            | Стенды учреждений   | Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых |   |   |

|       |  |  |   |           |    |
|-------|--|--|---|-----------|----|
|       | актами.  |  | 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 <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a>  | Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами |           |    |
| 1.2.  | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование   | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a><br>мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию | :   | 30 баллов | 29 |
| 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. | Официальный сайт организации на <a href="https://edu.tatar.ru">https://edu.tatar.ru</a><br>мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию | Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)  |           |    |

|  |   |  |  |            |    |
|--|---|--|--|------------|----|
| 1.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |  | 40 баллов  | 40 |
| 1.3.1  | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                |  |            |    |
| 1.3.2  | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».   |  | :  |            |    |
| 99,6   |   |  |  | 100 баллов | 98 |
| <b>II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления</b> |   |  |  |            |    |
| 2.1.   | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг  | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр |  | 50 баллов  | 49 |
| 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 | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг |            |    |

|       |  |   |  |            |           |
|-------|--|---|--|------------|-----------|
|       | 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. |   |  |            |           |
| 2.3.  | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  | 50 баллов  | 49        |
| 2.3.1 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |            |           |
|       |  |   |  | 100 баллов | 98 баллов |

### III. Критерии доступности услуг для инвалидов

|      |   |  |  |           |           |
|------|---|--|--|-----------|-----------|
| 3.1. | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Статотчет организации, отчет о результатах |  | 30 баллов | 27 баллов |
|------|---|--|--|-----------|-----------|

|       |  |  |   |           |           |
|-------|--|--|---|-----------|-----------|
|       |  | самообследования, визуальный осмотр  |   |           |           |
| 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. | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр | Отсутствуют условия доступности для инвалидов |           |           |
| 3.2   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)                | :   | 40 баллов | 40        |
| 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 социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  | Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр |   | 30 баллов | 20 баллов |
| 3.3.  | Наличие в организации социальной сферы   | Статотчет  | Количество условий доступности                |           |           |

|   |  |   |   |            |           |
|---|--|---|---|------------|-----------|
| 1   | <p>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.</p> | <p>организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр</p> | <p>позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</p> |            |           |
|   |  |   |   | 100 баллов | 876баллов |
| <b>IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации</b> |  |   |   |            |           |
| 4.1.  | <p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы</p>   | <p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>      |   | 40 баллов  | 40        |
| 4.1.<br>1   | <p>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование</p>   | <p>Изучение мнения родителей (законных</p>                                  |   |            |           |

|       |   |   |   |           |    |
|-------|---|---|---|-----------|----|
|       | получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.  | представителей обучающихся)                                     |   |           |    |
| 4.2   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |   | 40 баллов | 40 |
| 4.2.1 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы. | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | : |           |    |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |   | 20 баллов | 20 |
| 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  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |   |           |    |

|   |   |   |   |            |           |
|---|---|---|---|------------|-----------|
|   | обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).  |   |   | 100 баллов | 100баллов |
| <b>V. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг</b> |   |   |   |            |           |
| 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)  | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |   | 30 баллов  | 30баллов  |
| 5.1.1   | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) | : |            |           |
| 5.2   | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |   | 20 баллов  | 20 баллов |
| 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.). | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |   |            |           |
| 5.3   | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы   | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |   | 50 баллов  | 50баллов  |



|  |  |   |  |            |            |
|--|--|---|--|------------|------------|
|  |  | обучающихся)  |  |            |            |
| 5.3.<br>1  | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы. | Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся) |  |            |            |
|  |  |   |  | 100 баллов | 100баллов  |
| <b>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки</b>  |  |   |  |            | <b>483</b> |
| <b>Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации</b> |  |   |  |            | <b>483</b> |