

№	Показатель	Параметр, подлежащий оценке	Максимальный балл	Балл ОО	План мероприятий	Сроки	Ответственный
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»							
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 информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	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 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	100	100	Обновление информации на сайте школы в установленные сроки. Оформление информационного стенда для родителей по актуальным темам. Анкетирование родителей (законных представителей) и обучающихся с целью изучения удовлетворенности предоставляемых образовательных услуг ОУ. Включение вопросов в повестку совещаний администрации школы по обращениям родителей.	1. В течение учебного года 2. Апрель-май 3. По мере поступления	Администратор сайта Секретарь Заместитель директора по ВР Директор школы

	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.).	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	100	100	Своевременное обновление информации при необходимости	По мере необходимости	Администратор сайта
	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 информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100	93	Своевременное обновление информации на информационных стендах в стенах школы	В течение учебного года	Заместитель директора по УВР, ВР
			100	95	Своевременное обновление информации на официальном сайте школы		Администратор сайта

	Итого по критерию 1			98			
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»							
2	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).	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 (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	100	100	1. Оснащение учебных кабинетов, мест общего пользования необходимым оборудованием. 2. Реализация проекта по направлению инфраструктурные изменения в части обеспечения доступности среды. 3. Соблюдение санитарно гигиенических норм. 4. Анкетирование родителей, обучающихся по вопросу развития новых направлений платных образовательных услуг с учетом мнения родителей и обучающихся. 5. Обсуждение результатов, планирование перспективы работы по обеспечению комфортности условий.	Весь период До сентября 2021г	Директор школы заместитель директора по АХЧ Куратор направления «Платные услуги»

	Своевременность предоставления услуги	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги.	100	93	Создание раздела на официальном сайте школы «Электронная запись на прием ОУ»	По мере поступления обращений	Директор, заместители директора
	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	100	87			
	Итого по критерию 2			93			
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»							
3.	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.	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	100	60	Разработка плана материального оснащения помещений ОУ по направлению «Доступная среда». Внесение изменений в паспорт доступности МБОУ СПШ № 3.	Январь-февраль	Директор
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов	100	100			Директор школы, заместитель директора по АХЧ

	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.	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			Обеспечение возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (согласно расписания)	При наличии запроса	
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	100	75	Анкетирование родителей (законных представителей) обучающихся, имеющих ребенка инвалида, с целью выявления удовлетворенности доступностью услуг предоставляемых школой, внесение изменений. Анализ результатов анкетирования, составление плана или дорожной карты по корректировке вносимых изменений.	Март-апрель Май	Заместители директора

	Итого по критерию 3			81			
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»							
4	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).	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	100	92	- сотрудничество с ЦПМПСС № 5 «Сознание» с целью организации тренингов для педагогов по теме профессионального выгорания; - организация и участие в мероприятиях, направленных на соблюдение профессиональной этики - обсуждение вопросов, связанных с соблюдением профессиональной этики педагогов школы на административных совещаниях.	Октябрь В течение учебного года	Директор, заместитель директора
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию	100	89	Обратная связь с получателем услуги		
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	100	92			

	Итого по критерию 4			91			
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»							
5	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).	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	89	Осуществлять деятельность, ведущую к формированию положительного имиджа школы через традиционные мероприятия и включение в инновационную и проектную деятельность: - стабильные результаты внешнего мониторинга (ДКР, ОГЭ, ЕГЭ); - социально-педагогическое сопровождение обучающихся (выявление детей «группы риска», СОП, семей с признаками раннего семейного неблагополучия, опекаемых, обучающихся с особыми образовательными потребностями и др.); - анализ образовательных результатов (результативность ИСОКО, внешних мониторингов) по итогам учебного года (педагогический совет, самообследование, презентация публичного отчетного доклада), корректировка и планирование работы. - проведение традиционных воспитательных мероприятий, в том числе в условиях пандемии с использованием новых форматов; - переход на углубленное изучение предметов на уровне среднего общего образования с сентября 2020 года;	Весь период в соответствии с планом работы школы	Директор, заместители директора, ответственные по направлениям

					-включение в проект «Цифровая платформа персонализированного образования для школы» Благотворительного фонда Сбербанка «Вклад в будущее»; - включение в проект «СберZ»; - включение в ГБП «Формирующее (внутриклассное) оценивание», «Школа молодого педагога»; - участие в проекте «Территория 2020» - включение обучающихся в РДШ и тд.		
	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	100	89	Наличие информации о режиме работы на сайте школы Наличие поэтажного плана школы Размещение поэтажной мнемосхемы школы (доступная среда)	В течение учебного года До сентября 2021г	Заместитель директора
	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	100	89	Анкетирование участников образовательных отношений, анализ результатов	Апрель-май	Заместитель директора
	Итого по критерию 5			89			
	Общий балл по всем критериям			90			