

МИНИСТЕРСТВО  
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

**Краевое государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение**

**«Алтайский транспортный техникум»**

**656050, г. Барнаул, ул. Юрина, 166**

**тел/факс 8 (3852) 40-16-80**

**e-mail: nropu1@mail.ru**

**www.al-tt.ru**

**ОКПО 02503745 ОГРН 1022201394050**

**ИНН 2223014610 КПП 222301001**

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

на № \_\_\_\_\_

Отдел управления качеством образования  
Министерства образования и науки  
Алтайского края

Самооценка деятельности  
КГБПОУ «АЛТАЙСКИЙ ТРАНСПОРТНЫЙ ТЕХНИКУМ»  
по показателям независимой оценки качества

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке <sup>2</sup>	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»</b>					
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в	- отсутствует информация о деятельности организации		

	<p>сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении организации;</li> <li>- на официальных сайтах организации в сети «Интернет»</li> </ul>		<p>помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- 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)</p>	<p><b>90</b> <b>баллов</b></p>	
			<p>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</p>	<p>- отсутствует информация о деятельности организации</p>		
				<p>- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>	<p><b>94,4</b> <b>баллов</b></p>	
1.2.	<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации</p>	30%	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов</p>	<p>- отсутствуют</p>		

	<p>дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <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>электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)</li> </ul>		<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <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> <li>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</li> <li>- иного электронного сервиса</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- один дистанционный способ взаимодействия</li> </ul>		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- два дистанционных способа взаимодействия</li> </ul>		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- три дистанционных способа взаимодействия</li> </ul>		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- четыре дистанционных способа взаимодействия</li> </ul>	<b>80 баллов</b>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- пять и более дистанционных способов взаимодействия</li> </ul>		
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на</p>	40%	<p>1.3.1 .Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от</p>	<b>95 баллов</b>	

	официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	<b>95 баллов</b>	
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	<b>Итого по критерию 1</b>	<b>100%</b>				
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставленных услуг»<sup>3</sup></b>					
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	- отсутствуют комфортные условия - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий		

	ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).		<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>- 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.);</li> <li>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие четырех условий</li> <li>- наличие пяти условий</li> <li>- шесть и более условий</li> </ul>	<b>80 баллов</b>	
2.3	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	30%	2.3.1 .Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в	<b>100 баллов</b>	

	(в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			% от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	<b>Итого по критерию 2</b>	<b>100%</b>				
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
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, и 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, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти и более условий		<b>80 баллов</b>

3.2	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <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> <li>- наличие альтернативной версии официального</li> </ul>	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <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> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими		
				- наличие одного условия		
				- наличие двух условий		
				- наличие трех условий	<b>60 баллов</b>	
				- наличие четырех условий		
				- наличие пяти и более условий		

	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.					
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	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 баллы)	<b>90 баллов</b>	
	<b>Итого по критерию 3</b>	<b>100%</b>				
4	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость, работников организаций социальной сферы»</b>					
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	40%	4.1.1 .Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,	<b>90 баллов</b>	

	организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		информирование получателя услуги (работники справочной/приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию	обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
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)	<b>100</b> <b>баллов</b>	
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от	20%	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/	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа	<b>100</b> <b>баллов</b>	

	общего числа опрошенных получателей услуг).		предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	<b>Итого по критерию 4</b>	<b>100%</b>				
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность 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%	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)	<b>100 баллов</b>	
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <sup>6</sup>	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)	<b>80 баллов</b>	
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от	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	<b>100 баллов</b>	

	общего числа опрошенных получателей услуг).			общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
	<b>Итого по критерию 5</b>	<b>100%</b>				

Директор КГБПОУ «АТТ»

\_\_\_\_\_ И.В. Павловская

Исп.  
 Лебедева Елена Владимировна, зам. директора по УМР  
 (83852)40-16-80  
 31.08.2018г.