**Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:**

* соответствие информации о деятельности школы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;
* соответствие информации о деятельности школы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;
* 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;

* удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на информационных стендах в помещении организации;
* удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

* 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;

- 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;

* среднее время ожидания предоставления услуги;
* удовлетворенность комфортностью предоставления услуг.

**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

* 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;

* наличие в организации 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 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;

* удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»**

* удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/ приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию;
* удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/ преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию;
* удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников школы 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.));

**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

* готовность получателей услуг рекомендовать школу родственникам и знакомым;
* удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:

- наличием и понятностью навигации внутри школы;

- графиком работы школы;

* удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в школе.