

**РАБОЧАЯ КАРТА**  
**проведения «Контрольной закупки»**

Название образовательной организации \_\_\_\_\_

Адрес сайта образовательной организации \_\_\_\_\_

№	Индикаторы	Значение индикаторов, единицы измерения	Отметьте отсутствие/наличие		Общее количество баллов
			0 баллов	1 балл	
<b>1.3. Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети «Интернет», в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации</b>					
1	Соответствие номера телефона ОО номеру, указанному на сайте ОО	- соответствие номера телефона – <b>1 балл</b> (номер не соответствует – <b>0 баллов</b> )			Максимально – 3 балла
		- время дозвона до 9 секунд (3 гудка) – <b>1 балл</b> (если на звонок никто не ответил – <b>0 баллов</b> )			
		- отсутствие переадресации и необходимости набора другого номера ОО – <b>1 балл</b> (звонок переадресован, набор другого дополнительного номера – <b>0 баллов</b> )			
		<b>Комментарии:</b>			
2	Соответствие адресов электронной почты ОО и руководителя ОО адресам электронной почты, указанным на сайте	- наличие функционирующего адреса электронной почты ОО и успешное отправление сообщения по нему – <b>1 балл</b> (адрес не работает, отправленное сообщение вернулось – <b>0 баллов</b> )			Максимально – 3 балла
		- наличие адреса электронной почты руководителя ОО на сайте – <b>1 балл</b> (адрес руководителя отсутствует – <b>0 баллов</b> )			
		- успешное отправление сообщения по адресу электронной почты руководителя ОО – <b>1 балл</b> (адрес не работает, отправленное сообщение вернулось – <b>0 баллов</b> )			
		<b>Комментарии:</b>			
3	Наличие возможности внесения предложений потребителя, направленных на улучшение работы с организацией, с помощью электронных сервисов (форума, гостевой книги и т.д.) на сайте ОО	- наличие форума на сайте ОО – <b>1 балл</b> (форум отсутствует или закрыт – <b>0 баллов</b> )			Максимально – 4 балла
		- размещение сообщения с предложением по улучшению работы ОО на форуме, имеющегося на сайте ОО – <b>1 балл</b> (сообщение нельзя разместить на форуме или требуется дополнительная регистрация – <b>0 баллов</b> )			
		- наличие гостевой книги/другого электронного сервиса на сайте ОО – <b>1 балл</b> (гостевая книга/другой электронный сервис отсутствует или закрыт – <b>0 баллов</b> )			
		- размещение сообщения с предложением по улучшению работы ОО в гостевой книге/другом электронном сервисе на сайте ОО – <b>1 балл</b> (сообщение нельзя разместить в гостевой книге/другом электронном сервисе, требуется дополнительная регистрация – <b>0 баллов</b> )			
		<b>Комментарии:</b>			

		Максимально по показателю 1.3.			10 баллов
		Итого по показателю 1.3.			баллов
<b>1.4. Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов доступных на официальном сайте организации в сети «Интернет»)</b>					
4	Обеспечение доступности сведений о рассмотрении обращения потребителя образовательных услуг по телефону	- ответ точный содержит информацию о дне, часах и условиях приема, изложен доступным и понятным языком, в адекватном темпе – <b>1 балл</b> (отсутствие одной из составляющих точного ответа/отказ, невозможность дать своевременный ответ – <b>0 баллов</b> )			Максимально – 5 баллов
		- в ответе соблюдены нормы делового этикета (имеются приветствие, представление ОО, сведения о принявшем звонок, прощание) – <b>1 балл</b> (отсутствие одной из составляющих норм делового этикета – <b>0 баллов</b> )			
		- доброжелательность в общении по телефону (тон разговора, желание оказать помощь) – <b>1 балл</b> , (раздражительный, грубый тон разговора, безразличная позиция, наличие длительных пауз – <b>0 баллов</b> )			
		- вежливость и точность ответов на уточняющие вопросы потребителя – <b>1 балл</b> (наличие раздражения, расплывчатость информации, нежелание оказать дополнительную помощь/отказ в ответе на дополнительные вопросы – <b>0 баллов</b> )			
		- приватность в процессе общения по телефону (отсутствие вмешательства посторонних лиц, дополнительных обращений к третьим лицам) – <b>1 балл</b> (вмешательство посторонних лиц, помощь третьих лиц в сообщении ответа – <b>0 баллов</b> )			
		<b>Комментарии:</b>			
5	Обеспечение доступности сведений о рассмотрении обращения потребителя образовательных услуг по электронной почте	- получение сообщения с точным указанием запрошенной информации не позднее 24 часов с момента отправки сообщения по электронной почте – <b>1 балл</b> (с учетом вопроса обращения отсутствует точность в представленной информации, ответ получен позже установленного срока или ответ не получен вообще – <b>0 баллов</b> )			Максимально – 3 балла
		- в сообщении соблюдены нормы делового этикета (приветствие, прощание, завершающая фраза «С уважением и т.д.», обозначена тема письма, отсутствуют перенаправление сообщения, грамматические, орфографические, пунктуационные ошибки) – <b>1 балл</b> (отсутствие одной из составляющих норм делового этикета – <b>0 баллов</b> )			
		- тон сообщения нейтральный официальный, отсутствуют сарказм, ирония, терминология, понятен смысл – <b>1 балл</b> (отсутствие одной из составляющих приемлемого тона сообщения – <b>0 баллов</b> )			
		<b>Комментарии:</b>			
6	Обеспечение доступности сведений о рассмотрении обращения потребителя образовательных услуг с помощью форума, гостевой книги или другого	- в ответе ОО, размещенном на форуме не позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя по улучшению качества работы организации, содержится краткое описание конкретных действий относительно реализации предложения потребителя – <b>1 балл</b> (ответ размещен не позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя/не содержит кратко описания конкретных действий/имеет общий характер, является «отпиской»/включает объемную и непонятную потребителю			Максимально – 2 балла

	электронного сервиса	информацию/не соблюдены нормы делового этикета или ответ размещен позднее 24 часов, или нет ответа – 0 баллов)			Итого:
		- в ответе ОО, размещенном в гостевой книге/другом электронном сервисе ОО не позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя по улучшению качества работы организации, содержится краткое описание конкретных действий относительно реализации предложения потребителя – 1 балл (ответ размещен не позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя/не содержит кратко описания конкретных действий/имеет общий характер, является «отпиской»/включает объемную и непонятную потребителю информацию/не соблюдены нормы делового или ответ размещен позднее 24 часов, или нет ответа – 0 баллов)			
		<i>Комментарии:</i>			
7	Общие комментарии и замечания				
<b>Максимально по показателю 1.4.</b>					<b>10 баллов</b>
<b>Итого по показателю 1.4.</b>					<b>баллов</b>
<b>Всего по показателям 1.3. и 1.4.</b>					<b>20 баллов</b>
<b>ИТОГО по показателям 1.3. и 1.4.</b>					<b>баллов</b>

Независимый эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.) (подпись)  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.