

Рабочая карта проведения «Контрольной закупки»

Название образовательной организации _____

№	Индикаторы	Значение индикаторов, единица измерения	Отметьте		Общее количество баллов
			0 бал.	1 балл	
1	Соответствие номера телефона образовательной организации	– соответствие номера телефона — 1 балл (<i>номер не соответствует — 0 баллов</i>)			Максимально — 3 балла
		– время дозвона до 9 секунд (3 гудка) — 1 балл (<i>если меньше 3 гудков или 4 гудка и более — 0 баллов</i>)			
	номеру, указанному на сайте образовательной организации	– отсутствие переадресаций и необходимости набора другого номера образовательной организации — 1 балл (<i>звонок переадресован, набор другого дополнительного номера — 0 баллов</i>)			Итого: _____
		Комментарии:			
2	Соответствие адресов электронной почты образовательной организации и руководителя образовательной организации адресам электронной почты, указанным на сайте	– наличие функционирующего адреса электронной почты образовательной организации и успешное отправление сообщения по нему — 1 балл (<i>адрес не работает, отправление вернулось — 0 баллов</i>)			Максимально — 3 балла
		– наличие адреса электронной почты руководителя образовательной организации на сайте — 1 балл (<i>адрес руководителя отсутствует — 0 баллов</i>)			
		– успешное отправление сообщения по адресу электронной почты руководителю ОО — 1 балл (<i>адрес не работает, отправление вернулось — 0 баллов</i>)			
				Комментарии:	
3	Наличие возможности внесения предложений потребителя, направленных на улучшение работы	– наличие форума на сайте образовательной организации — 1 балл (<i>форум отсутствует или закрыт — 0 баллов</i>)			Максимально — 4 балла
		– размещение сообщения с предложением по улучшению работы организации на форуме, имеющегося на сайте образовательной организации — 1 балл (<i>сообщение нельзя разместить на форуме или требуется дополнительная регистрация — 0 баллов</i>)			

	организации, с помощью электронных сервисов (форума, гостевой книги и т.д.) на сайте	<p>– наличие гостевой книги / другого электронного сервиса на сайте образовательной организации — 1 балл (гостевая книга / другой электронный сервис отсутствует или закрыт — 0 баллов);</p> <p>– размещение сообщения с предложением по улучшению работы организации в гостевой книге / другом электронном сервисе на сайте образовательной организации — 1 балла (сообщение нельзя разместить в гостевой книге/ другом электронном сервисе, требуется дополнительная регистрация — 0 баллов)</p> <p>Комментарии:</p>			Итого:
4	Обеспечение доступности сведений о рассмотрении обращения	– ответ точный, содержит информацию о дне, часах и условиях приема, изложен доступным и понятным языком, в адекватном темпе — 1 балл (отсутствие одной из составляющих точного ответа/отказ, невозможность дать своевременный ответ — 0 баллов)			Максимально — 5 баллов
	потребителя образовательных услуг по телефону	<p>– в ответе соблюдены нормы делового этикета (имеется приветствие, представление образовательной организации, сведения о принявшем звонок, прощание) — 1 балл (отсутствие одной из составляющих норм делового этикета — 0 баллов)</p> <p>– доброжелательность в общении по телефону (тон разговора, желание оказать помощь) — 1 балл (раздражительный, грубый тон разговора, безразличная позиция, наличие длительных пауз — 0 баллов);</p> <p>– вежливость и точность ответов на уточняющие вопросы потребителя — 1 балл (наличие раздражения, расплывчатость информации, нежелание оказать дополнительную помощь / отказ в ответе на дополнительные вопросы — 0 баллов)</p> <p>– приватность в процессе общения по телефону (отсутствие вмешательства посторонних лиц, дополнительных обращений к третьим лицам) — 1 балл (вмешательство посторонних лиц, помощь третьих лиц в сообщении ответа — 0 баллов)</p> <p>Комментарии:</p>			Итого:
5	Обеспечение доступности сведений о рассмотрении обращения потребителя	– получение сообщения с точным указанием запрошенной информации не позднее 24 часов с момента отправки сообщения по электронной почте — 1 балл (с учетом вопроса обращения отсутствует точность в представленной информации, ответ получен позже установленного срока или ответ не получен вообще — 0 баллов)			Максимально — 3 балла:

	образовательных услуг по электронной почте	– 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) — 1 балл (отсутствие одной из составляющих норм делового этикета — 0 баллов)			
		– тон сообщения нейтральный официальный, отсутствуют сарказм, ирония, терминология, понятен смысл — 1 балл (отсутствие одной из составляющих приемлемого тона сообщения — 0 баллов)			Итого: _____
		Комментарии:			
6	Обеспечение доступности сведений о рассмотрении	– в ответе образовательной организации, размещенном на форуме не позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя по улучшению работы организации, содержится краткое описание конкретных действий			Максимально — 2 балла
	обращения потребителя образовательных услуг с помощью форума, гостевой книги или другого электронного сервиса	относительно реализации предложения потребителя — 1 балл (ответ размещен позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя / не содержит краткого описания конкретных действий / имеет общий характер, является «отпиской» / включает объемную и непонятную потребителю информацию / не соблюдены нормы делового этикета — 0 баллов)			
		– в ответе образовательной организации, размещенном в гостевой книге / другом электронном сервисе образовательной организации не позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя по улучшению работы организации, содержится краткое описание конкретных действий относительно реализации предложения потребителя — 1 балл (ответ размещен позднее 24 часов с момента поступления предложения потребителя / не содержит краткого описания конкретных действий / имеет общий характер, является «отпиской» / включает объемную и непонятную потребителю информацию / не соблюдены нормы делового этикета — 0 баллов)			Итого: _____
		Комментарии:			
7	Общие комментарии и замечания				

	Всего баллов:	Максимально —
		20 баллов
	Итого баллов:	_____ баллов

Независимый эксперт _____ (Ф.И.О.) _____ (Подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.