

Индивидуальный предприниматель
Чулкова Елена

УТВЕРДЖАЮ:
ИП Чулкова Е. П.
Чулкова Е. П.



Аналитический отчет

По результатам сбора и обобщения информации о
качестве условий оказания услуг организацией
дополнительного образования, осуществляющей
образовательную деятельность на территории города
Донецк Ростовской области в 2021 году

Донецк 2021

Введение

Основание

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательной организацией проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 05 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2018 года № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 года № 607»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования,

социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Минфина России от 7 мая 2019 года № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации»;

Приказ Минпросвещения России от 9 октября 2018 года № 112 «Об организации в Министерстве просвещения Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями»;

Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, утвержденные Минпросвещения России, декабрь 2019 года;

Цель исследования

- Предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг общеобразовательной организацией;
- Повышение качества предоставляемых получателям образовательных услуг организацией сферы образования.

Задачи исследования

- Выявление основных недостатков в работе организации;
- Выработка предложений по совершенствованию деятельности организации;
- Повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организации;
- Повышение конкурентоспособности организации.

Объект исследования

Объектом исследования являются:

- официальные сайты образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- информационные стенды в помещениях образовательной организации;
- помещения образовательной организации и территории, прилегающей к образовательной организации;
- получатели услуг образовательной организации.

Предмет исследования

Предметом исследования являются:

- содержание официальных сайтов образовательной организации;
- информация, размещенная на информационных стендах в помещениях образовательной организации;
- оборудование помещений образовательной организации и территорий, прилегающей к образовательной организации;
- оборудование территорий, прилегающих к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;
- мнение респондентов образовательной организации.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, их индикаторы и формулы расчета

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организации, осуществляющей образовательную деятельность, проведена по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в Приложении 1.

Методы исследования (сбора данных)

Сбор данных в целях оценивания образовательной организации осуществляется следующими методами:

1. **Документальный метод.** Сплошное обследование (мониторинг) содержания официального сайта организации в сети Интернет, информационных стендов в помещениях организации на соответствие

информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

2. **Структурированное наблюдение.** Обследование условий оказания услуг образовательной организацией.
3. **Анкетирование получателей услуг**

№	Методы сбора социологической информации	Инструментарий
1.	Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения, по необходимости – совершение звонков.	Бланк исследования организации - оператора
2.	Анкетирование. Опрос получателей услуг.	Анкета получателя услуг

Выборка

Выборка целевая:

1. **Оцениваемая организация** - Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа №2 муниципального образования «Город Донецк».

2. Получатели социальных услуг, их законные представители.

Общее количество опрошенных респондентов составило **468** получателя образовательных услуг в оцениваемой организации.

Сбор данных по общим критериям оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией осуществлялся Исполнителем методами интервьюирования, анализа информации, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в сети «Интернет», а также посредством заполнения чек-листов в процессе визуального обследования помещений образовательных организаций и прилегающей к образовательным организациям территории во время проведения полевого исследования.

Сбор информации по показателям бланка исследования организации - оператора осуществляли сотрудники организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при помощи сотрудников образовательных учреждений.

Анкеты заполнялись получателями образовательных услуг, желающими выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации. Образец анкеты для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности представлен в Приложении 1.

Анкетирование получателей образовательных услуг проводилось в форме онлайн-опроса, в том числе на официальном сайте организации.

I. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными учреждениями

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации образования, размещённой на информационных стендах в помещении организации образования, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официального сайта организации образования путем агрегирования сведены в единое целое.

Важность сведения в единое целое широкого круга показателей, имеющих разнообразные характеристики (индикаторы), во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации образования

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности организаций образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации образования; на официальном сайте организации образования в сети «Интернет»)*.

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией образования (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее))*.

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации образования, на официальном сайте организации образования в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1	МБУДО ДЮСШ №2 г. Донецка	100,00	90,00	97,10	95,80

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации образования комфортных условий пребывания в организации образования (*транспортная/ пешая доступность организации образования, санитарное состояние помещений и территории организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений*)

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 2.1.	Показатель 2.3.	Итого по крит. 2
1	МБУДО ДЮСШ №2 г.Донецка	100,00	92,50	96,25

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений организации образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (*наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации*).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации образования 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 образования в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации образования, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации образования и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Таблица 3

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1	МБУДО ДЮСШ №2 г.Донецка	40,00	60,00	100,00	66,00

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации образования при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1	МБУДО ДЮСШ №2 г.Донецка	95,30	99,10	99,40	97,60

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию образования родственникам и знакомым

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации образования	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
7	МБУДО ДЮСШ №2 г.Донецка	98,90	96,20	98,50	98,20

II. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в образовательных организациях

Таблица 6

п/п	Наименование организации образования	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	МБУДО ДЮСШ №2 г.Донецка	95,80	96,25	66,00	97,60	98,20	90,80	1

IV. Основные недостатки и рекомендации по результатам независимой оценки качества оказаний услуг образовательной организацией

Основные недостатки

В ходе исследования были выявлены недостатки, касающиеся наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями образовательных услуг. Отсутствуют форма для подачи электронного обращения и раздел «Часто задаваемые вопросы».

Согласно результатам проведённого исследования, основным недостатком у данного учреждения является недостаточный уровень доступности для инвалидов. В частности, в организации нет сменных кресел-колясок и специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений. К недостаткам так же относится недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. В частности, 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).

В целях повышения качества оказания услуг организациями образования рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях образования.
2. Обеспечить функционирование дистанционных способов обратной связи с получателями образовательных услуг
3. Обеспечить доступность услуг, оказываемых организациями образования, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность оборудования помещений организаций образования с учетом доступности для инвалидов.

Приложение 1

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями сферы образования

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	<p>1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации</p> <p>1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p>	<p>Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.</p> <p>Анализ официальных сайтов организации.</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.</p>
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (установлен для	<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина</p>	<p>Изучение условий в помещении организации.</p> <p>Расчетная величина значения показателя</p>

	<p><i>организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i></p>	<p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос б.</p>
3.	<p>ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</p>	<p>3.1. Оборудование помещений организации сферы образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</p> <p>3.2. Обеспечение в организации сферы образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Изучение условий доступности организаций для инвалидов.</p> <p>Изучение условий доступности услуг для инвалидов.</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.</p>

			Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы образования)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы образования	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.

**Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ ОБРАЗОВАНИЯ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации сферы образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации сферы образования; - на официальном сайте организации сферы образования в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации сферы образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации сферы образования	0 баллов	100 баллов
			- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})	1-100 баллов	Для расчета формула (1.1)	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации сферы образования, размещенной на официальном сайте организации сферы образования, ее содержанию и порядку (форме), установленным	- отсутствует информация о деятельности организации сферы образования на ее официальном сайте		0 баллов
			- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение	1-100 баллов		

организаций сферы образования)($P_{инф}$)	нормативными правовыми актами	которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{сайт}$)	
<p>Для сферы культуры, образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:</p> $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ <p>В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{норм}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ <p>где</p> <p>$I_{стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;</p> <p>$I_{сайт}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации сферы образования в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);</p> <p>$I_{норм}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации сферы образования совпадают (в сфере культуры);</p> <p>$I_{норм-стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации сферы образования установлено нормативными правовыми актами;</p> <p>$I_{норм-сайт}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации сферы образования в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;</p>			
Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов		Объем информации (количество единиц)

		информации)	
		На стенде *	На сайте
Сфера образования (основное образование, профессиональное образование, дополнительное образование)	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 (приложение 2.1 к расчету показателя 1.1)	15(**)	50(**)

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ($I_{\text{норм}}$) уменьшается на соответствующее количество единиц

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации сферы	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте	- отсутствуют или не функционируют дистанционные	0 баллов	100 баллов

<p>образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией сферы образования (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 		<p>организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией сферы образования (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия. 	<p>способы взаимодействия</p>	<p>по 30 баллов за каждый способ (T_{дист})</p>	<p>Для расчета формула (1.2)</p>
			<p>-количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)(C_{дист})</p>		
			<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>		

	($P_{\text{дист}}$)				
$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}$, (1.2)					
где					
$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);					
$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации сферы образования.					
При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.					

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы образования, на	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы образования	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы образования по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)

официальном сайте организации сферы образования в сети «Интернет» ($\Pi^{откр}_{уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{общ}$)).				
		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы образования, размещенной на официальном сайте организации сферы образования в сети «Интернет»	($\mathbf{У}_{стенд}$) число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы образования, размещенной на официальном сайте организации сферы образования по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{У}_{сайт}$)	0-100 баллов

$$\Pi^{откр}_{уд} = \left(\frac{\mathbf{У}_{стенд} + \mathbf{У}_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$\Pi^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\mathbf{У}_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{\mathbf{У}_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$\mathbf{У}_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы образования;

$\mathbf{У}_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\mathbf{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

$\mathbf{Ч}_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{\text{общ-сайт}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации сферы образования» (K^1)		$K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр}_{\text{уд}}})$ Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов
--	--	--	---------------

Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)

$P_{\text{инф}}$ - соответствие информации о деятельности организации сферы образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.

$P_{\text{дист}}$ - наличие на официальном сайте организации сферы образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.

$P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации сферы образования, на официальном сайте организации сферы образования в сети «Интернет» - 59 баллов.

Расчет значения критерия 1:

$$K^1 = (0,3 \times 94) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 69,8 = 70 \text{ баллов}$$

**Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

(для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации сферы образования 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)($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации сферы образования; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации	<p>- отсутствуют комфортные условия</p> <p>- количество комфортных условий для предоставления услуг (<i>от одного до четырех включительно</i>) ($C_{\text{комф.}}$)</p> <p>- наличие пятии более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие($T_{\text{комф}}$)</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.1)</p>

			сферы образования;			
$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$						
<p>где:</p> <p>$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)</p> <p>$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.</p> <p>При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов</p>						

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{уд}}^{\text{комф}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией сферы образования	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы образования ($Y^{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$Y^{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы образования;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

<p>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K²)</p>	<p>$K^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}})$</p> <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).</p> <p>$K^2 = (K^1 + K^3) / 2$</p>	<p>100 баллов</p>
---	--	-----------------------

**Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	<p>Оборудование помещений организации сферы образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально 	0,3	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации сферы образования и на прилегающей к ней территории:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации сферы образования. 	<p>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</p> <hr/> <p>- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{дост}^{орг}$)</p> <hr/> <p>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</p>	<p>0 баллов</p> <hr/> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T_{дост}^{орг}$)</p> <hr/> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <hr/> <p>Для расчета формула (3.1)</p> <hr/> <p>Единого порядка</p>

	оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации сферы образования. ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$)					
<p style="text-align: center;">$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$</p> <p>где:</p> <p>$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);</p> <p>$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.</p> <p>При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов</p> <p>Для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - значение 100 баллов при условии обеспечения 2 условий: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок; - значение 50 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок. 						
3.2	Обеспечение в организации сферы образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	0,4	3.2.1. Наличие в организации сферы образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими -количество условий	0 баллов по 20	100 баллов Для расчета ф

<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации сферы образования в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации сферы образования, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации</p>	<p>1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации сферы образования в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками организации сферы образования, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы образования и на прилегающей территории;</p> <p>б) наличие возможности предоставления услуги в</p>	<p>доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)($C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)</p> <p>100 баллов</p>	<p>формула (3.2) Единого порядка</p>
--	--	--	---	--------------------------------------

сферы образования и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($\Pi^{услуг}_{дост}$)		дистанционном режиме или на дому.			
<p style="text-align: center;">$\Pi^{услуг}_{дост} = T^{услуг}_{дост} \times C^{услуг}_{дост}$ (3.2)</p> <p>где:</p> <p>$T^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);</p> <p>$C^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($\Pi^{услуг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов</p>					

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($\Pi^{дост}_{уд}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($Y^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
<p>В случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться</p>						

официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 60 баллов при условии обеспечения 2 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 30 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)	1,0	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{дост}})$	100 баллов
---	-----	--	---------------

Пример расчета значения критерия 3 (по значениям показателей в варианте 1):

$P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - оборудование помещений организации сферы образования и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - обеспечение в организации сферы образования условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

Расчет значения критерия 3:

$$K^3 = (0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов.}$$

**Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ОБРАЗОВАНИЯ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P^{перв.конт}_{уд}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию сферы образования	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U^{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$P^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{U^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$U^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,

обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\mathbf{Ч_{общ}}$ -общее число опрошенных получателей услуг.

Примеррасчета значения показателя 4.1.

$\mathbf{У^{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$\mathbf{Ч_{общ}}$ -общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1.

$$\mathbf{П^{перв.конт}_{уд} = (130 : 150) \times 100 = 0,8667 \times 100 = 86,67 = 87 \text{ баллов.}}$$

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\mathbf{П^{оказ.услуг}_{уд}}$)	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию	числополучателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($\mathbf{У^{оказ.услуг}$), по отношению к числу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Ч_{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
------	---	-----	--	---	--------------	---

			сферы образования			
<p style="text-align: center;">$P_{\text{оказ.услуг уд}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$</p> <p>где $Y_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ -общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Примеррасчета значения показателя 4.2. $Y_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ -общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.</p> <p><u>Расчет показателя 4.2.</u></p> <p style="text-align: center;">$P_{\text{оказ.услуг уд}} = (145 : 150) \times 100 = 0,9667 \times 100 = 96,67 = 97 \text{ баллов.}$</p>						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования при использовании	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования при использовании дистанционных форм	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования при использовании дистанционных форм взаимодействия ($Y^{\text{вежл.дист}}$), по	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)

	дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$)	взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)		
$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{u_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ <p>где $u_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;</p> <p>$Ч_{\text{общ}}$ -общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Пример расчета значения показателя 4.3.</p> <p>$u_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;</p> <p>$Ч_{\text{общ}}$ -общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.</p> <p>Расчет показателя 4.3.</p> $P_{\text{каз.услуг}}^{\text{уд}} = (70 : 95) \times 100 = 0,7368 \times 100 = 73,68 = 74 \text{ балла}$					
Итого по критерию 4 «Доброжелательность,	1,0	<i>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций</i>			100 баллов

<p>вежливость работников организаций сферы образования» (К⁴)</p>	<p>культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</p> $K^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}})$ <p>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы образования», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</p> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	
--	---	--

Пример расчета значения критерия 4:

Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию сферы образования – 87 баллов;

$\Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию сферы образования – 97 баллов;

$\Pi_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы образования при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

$$K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ баллов}$$

**Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы образования) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию сферы образования родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.1.

$U_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты(см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.1.

$$P_{\text{реком}} = (125 : 250) \times 100 = 0,50 \times 100 = 50 \text{ баллов.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($U^{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу	0-100 баллов	100 баллов Для расчета

	% от общего числа опрошенных получателей услуг). ¹ ($P_{\text{орг.усл уд}}$)	- наличием и понятностью навигации внутри организации сферы образования; - графиком работы организации сферы образования (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)		формула (5.2)
--	---	---	---	--	---------------

$$P_{\text{орг.усл уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.2.

$y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;

¹ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации сферы образования (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).

2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

$\mathbf{Ч_{общ}}$ -общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты(см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.2.

$$\mathbf{P_{реком} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показател ей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\mathbf{P_{уд}}$)	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации сферы образования	числополучателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы образования ($\mathbf{Y_{уд}}$), по отношению к числу опрошенныхполучателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Ч_{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчетаформула (5.3)

$$\mathbf{P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)}$$

где

$\mathbf{Y_{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы образования;

$\mathbf{Ч_{общ}}$ -общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.3.

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы образования – 200 человек;

$Ч_{общ}$ -общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты(см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.3.

$$P_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,80 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$$

<p>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)</p>	<p>1,0</p>	<p><i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i></p> $K^5 = (0,3 \times P_{реком} + 0,2 \times P_{орг.усл_{уд}} + 0,5 \times P_{уд})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организацийиспользуется расчетная величина критерия (5), которая определяетсякак среднее арифметическое количество баллов по установленнымкритериям (1 и 3).</p> $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$	<p>100 баллов</p>
---	------------	---	-----------------------

Пример расчета значения критерия 5:

Вариант 1. Для организаций в сфереохраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и

культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{\text{реком}}$ – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы образования родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы образования), выраженная в баллах – 50 баллов.

$P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.

$P_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы образования, выраженная в баллах – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла.}$$

Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.

K^3 – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

Показатель оценки качества по организации сферы образования, в отношении которой проведена независимая оценка качества

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Пример расчета значения показателя оценки качества по организации (по значениям критериев, рассчитанных в вышеприведенных примерах (по варианту 1)):

$$S = (70 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 374 : 5 = 74,8 = 75 \text{ баллов.}$$

Показатель оценки качества по отрасли сферы образования в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании)

$$S^{ou} = \sum S_n^{ou} / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли сферы образования в и-м субъекте Российской Федерации;

S_n^{ou} – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли сферы образования в и-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли сферы образования в и-м субъекте Российской Федерации.

Пример расчета значения показателя оценки качества по отрасли сферы образования в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании):

Номер организации (n)	1	2	3	4	5	6	7
Показатель оценки качества							
S_n^{ou}	70	72	33	89	54	55	95

Количество организаций в отрасли сферы образования в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) $N^{ou} = 7$

$$S^{ou} = (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65,43 = 65 \text{ баллов.}$$

Показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

где:

S^u – показатель оценки качества в u -ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

S^{ou} – показатель оценки качества по o -й отрасли сферы образования в u -м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

Q_u – количество отраслей сферы образования, в которых в u -ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась независимая оценка качества.

Пример расчета значения показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом:

Вариант 1. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества во всех отраслях сферы образования

Социальная сфера Показатель(о) оценки качества	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	79

Количество отраслей сферы образования, в которых проводилась оценка качества $Q = 4$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78 + 79) : 4 = 313 : 4 = 78,25 = 78 \text{ баллов.}$$

Вариант 2. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества в трех отраслях сферы образования

Социальная сфера Показатель(о) оценки качества	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	-

Количество отраслей сферы образования, в которых проводилась оценка качества $Q = 3$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78) : 3 = 234 : 3 = 78 \text{ баллов.}$$

Приложение 3

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий качества условий осуществления образовательной деятельности.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательных организаций и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательными организациями гарантируется.

1. При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

Да

Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

Да

Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом образовательной организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

Да

Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

Да

Нет

6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении образовательной организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации)?

Да
Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да
Нет (переход к вопросу 9)

8. Удовлетворены ли Вы доступностью образовательных услуг для инвалидов в организации?

Да
Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)?

Да
Нет

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)?

Да
Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

Да
Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по образовательным услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да
Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да
Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг – удобством графика работы образовательной организации?

Да
Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в организации?

Да
Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

18. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

Полное название образовательной организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)
