

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

Начальник управления образования
администрации муниципального образования
Щербиновский район

_____ О.П. Приставка

СОГЛАСОВАНО:

Оператор:

Директор ООО «Учебно-
консультационный центр
«Ракурс»

_____ М.В. Фоменко



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА,
ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ
О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

В ЩЕРБИНОВСКОМ РАЙОНЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

2020 год
г. КРАСНОДАР

Оглавление

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК УОД): нормативная база, цели, задачи, функции	3
Методология исследования.....	9
Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	10
Методика расчёта показателей и критериев НОК УОД.....	13
Основания для проведения НОК УОД.....	31
Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей.....	32
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об образовательной организации».....	34
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	37
Критерий 3. «Доступность образовательных услуг для инвалидов»	39
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»	41
Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»	42
Рейтинг образовательных организаций по совокупности критериев и в целом	43
Выводы	45
Рекомендации образовательным организациям по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности.....	46
Инструментарий исследования.....	47
Анкета получателей услуг	47
Анкета оператора	49

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК УОД): нормативная база, цели, задачи, функции

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере образования – оценочная процедура, осуществляемая в отношении образовательной организации.

Нормативные основы независимой оценки качества:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (в ред. от 27.06.2018 г.);
- Указ Президента РФ от 14.11.2017 № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;
- Указ Президента РФ от 09.05.2018 № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утверждённый Указом Президента Российской Федерации с 28 апреля 2008 г. № 607»;
- Постановление Правительства РФ от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчёта высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 19.04.2018 № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Правила сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановление Правительства РФ от 14.04.2018 № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203» (Постановление Правительства РФ от 14.11.2014 № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе

исполнительной власти, определяющем состав 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, включая единые требования к такой информации, и порядок её размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- Постановление Правительства РФ от 16.08.2018 № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 17.12.2012 № 1317»;

- Постановление Правительства РФ от 26.07.2018 № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;

- Приказ Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «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 РФ от 13 марта 2019 г. № 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 Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 года «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 г. № 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 её размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Отраслевая нормативная база независимой оценки качества:

- Постановление Правительства РФ от 10.07.2013г. № 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 26.09.2018 № 80 «Об Общественном совете при Министерстве просвещения РФ по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета» (вместе с «Положением об Общественном совете при Министерстве просвещения РФ по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета»);
- Приказ Минпросвещения России от 09.10.2018 № 112 «Об организации в Министерстве просвещения РФ работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями»;
- Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 № 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 Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта общеобразовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления в нём информации».

- Приказ Минобрнауки РФ от 05 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

- Методические рекомендации Минпросвещения РФ «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей» от 12.12.2019, опубликованы на сайте Минпросвещения в разделе «Открытое министерство»: <https://docs.edu.gov.ru/document/f3b5b4973b517d32fb76fd71553c8a0e/>.

Цели проведения независимой оценки:

- предоставление участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации общеобразовательных программ на основе общедоступной информации: сайты образовательных организаций, стенды в помещениях образовательных организаций, опросы получателей образовательных услуг (родителей обучающихся и/или их законных представителей);

- ориентирование получателей образовательных услуг при выборе образовательной организации (программы) для получения образования, соответствующего их интересам, потребностям и возможностям;

- обеспечение открытости и доступности информации о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Функции независимой оценки:

- определение соответствия предоставляемого организациями, осуществляющими образовательную деятельность, образования потребностям физических и юридических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность;

- обеспечение различных заинтересованных групп пользователей (органы исполнительной власти, руководители образовательных организаций, педагогический коллектив, обучающиеся, родители (законные представители) и другие заинтересованные группы пользователей) достоверной информацией, охватывающей различные аспекты деятельности образовательных организаций, для обоснованного принятия управленческих решений (например, при проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов, кадровых

перестановках, разработке программы по развитию системы образования и др.) и разработки программ и мер повышения качества образовательных услуг;

- повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и реализуемых ими образовательных программ.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проводится не реже чем один раз в три года и не чаще одного раза в год с соблюдением принципа полной информационной открытости.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности размещаются на официальных сайтах в сети Интернет.

В нормативных документах федерального уровня отмечается, что результаты независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности не влекут за собой приостановление или аннулирование лицензии на осуществление образовательной деятельности, приостановление государственной аккредитации или лишение государственной аккредитации в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Результаты независимой оценки могут быть использованы в качестве показателя эффективности работы:

- ✓ руководителей образовательных организаций;
- ✓ руководителей органов власти соответствующих уровней.

Основными **принципами** проведения НОК УОД являются открытость, независимость, полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации, которые предполагают следующее:

- для расчёта показателей оценки используется, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций;
- сбор, обобщение и анализ информации, в том числе о мнениях получателей услуг (родителей обучающихся и/или их законных представителей);
- при необходимости, для оценки может быть использована информация, которая формируется в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью.

В аналитическом отчёте представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

дополнительного образования, подведомственными Управлению образования администрации муниципального образования Щербиновский район.

Основные **задачи** независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Щербиновского района (далее – НОК УОД):

1. Определить топ лучших образовательных организаций дополнительного образования, подведомственных Управлению образования администрации муниципального образования Щербиновский район, из числа принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.

2. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов образовательной деятельности, влияющих на качество условий предоставления образовательных услуг.

3. Разработать конкретные рекомендации по улучшению условий осуществления образовательной деятельности для образовательных организаций Щербиновского района.

4. Предоставить Управлению образования администрации муниципального образования Щербиновской район Краснодарского края аналитический отчёт на бумажном и электронном носителях о результатах проведения процедуры НОК УОД, который состоит из:

- общего рейтинга организаций;
- рейтинга организаций в разрезе каждого отдельного критерия;
- итогового вывода о состоянии условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;
- конкретных рекомендаций по улучшению деятельности организаций.

Методология исследования

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями проводилась по общим критериям оценки качества Минпросвещения России (табл. 1.1):

Таблица 1.1

№ п/п	Критерий
1.	Открытость и доступность информации об образовательной организации
2.	Комфортность условий предоставления образовательных услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов
4.	Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации
5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с:

1) Приказом Минтруда России № 344н от 31 мая 2018 года «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»;

2) Приказом Министерства просвещения РФ от 13 марта 2019 г. N 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»;

3) Методическими рекомендациями Минпросвещения РФ «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей» от 12.12.2019, опубликованными на сайте Минпросвещения в разделе «Открытое министерство»: <https://docs.edu.gov.ru/document/f3b5b4973b517d32fb76fd71553c8a0e/>.

В разделе «Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности» приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

В таблице 2.1 приведены критерии оценки качества, показатели оценки качества, а также источники информации и методы её сбора для расчёта значений показателей.

Таблица 2.1

Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об образовательной организации (далее – организация)	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, нормативным правовым актам.	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.	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. Анкета для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.
2.	Комфортность условий предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Показатель для образовательных организаций не установлен – для итоговой оценки используется расчётная величина.	Расчётная величина значения показателя.
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.	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.

			Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 5.
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.	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. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 7.
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, 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. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, 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. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации 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. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 11.

5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	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. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг.	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. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации.	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. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 14.

Методика расчёта показателей и критериев НОК УОД

Показатели, характеризующие ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Таблица 3.1

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

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где $I_{\text{стенд}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещённой на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм-стенд}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объём информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

В соответствии с Методическими рекомендациями Минпросвещения РФ «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей» от 12.12.2019, опубликованными на сайте Минпросвещения в разделе «Открытое министерство»: <https://docs.edu.gov.ru/document/f3b5b4973b517d32fb76fd71553c8a0e/>, для образовательных организаций установлен **необходимый объём** информации для размещения на стендах и на официальном сайте образовательной организации (табл. 3.2).

Таблица 3.2

Тип образовательной организации	Дошкольные образовательные организации	Общеобразовательные организации	Организации среднего профессионального образования	Организации дополнительного образования детей
Количество единиц информации, необходимой для размещения на стендах в помещении организации.	11 единиц	14 единиц	15 единиц	11 единиц
Количество единиц информации, необходимой для размещения на официальном сайте организации.	40 единиц	45 единиц	49 единиц	38 единиц

Таблица 3.3

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) ($P_{дист}$).	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адреса 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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия; - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трёх способов включительно) ($C_{дист}$); - в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия.	0 баллов по 30 баллов за каждый способ ($T_{дист}$) 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.2)

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

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 .

При наличии и функционировании более трёх дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.4

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» $\left(P_{\text{уд}}^{\text{откр}} \right)$ (в % от общего числа опрошенных получателей услуг $(Ч_{\text{общ}})$).	0,4	1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $(Y_{\text{стенд}})$.	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $(Y_{\text{сайт}})$.	0-100 баллов	

$$P_{уд}^{откр} = \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации;

$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещённой на официальном сайте организации;

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

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» K^1 :

$$K^1 = 0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{уд}^{откр}, \quad (1)$$

Значение критерия K^1 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^1 – 100 баллов.

Показатели, характеризующие КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Таблица 3.5

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг ($P_{комф.усл}$).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность	- отсутствуют комфортные условия; - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх включительно) ($C_{комф}$); - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг.	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{комф}$) 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (2.1)

			навигации внутри организации; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у секретаря или у специалиста организации).			
--	--	--	--	--	--	--

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов.

Таблица 3.6

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

$$\Pi_{уд}^{комф} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией;

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

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг» ($К^2$):

$$K^2 = 0,3 \times \Pi_{комф.усл} + 0,4 \times \frac{\Pi_{комф.усл} + \Pi_{уд}^{комф}}{2} + 0,3 \times \Pi_{уд}^{комф}. \quad (2)$$

Значение критерия $К^2$ рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия $К^2$ – 100 баллов.

Поскольку показатель 2.2. для образовательных организаций не определён, значимость показателей 2.1 и 2.3 при вычислении итогового значения по критерию 2 составляет по 50 % или по 0,5.

**Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

Таблица 3.7

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$).	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов; - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх) ($C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов.	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.1)

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) принимает значение 100 баллов.

В соответствии с Методическими рекомендациями Минпросвещения РФ «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей» от 12.12.2019, опубликованными на сайте Минпросвещения в разделе «Открытое министерство»: <https://docs.edu.gov.ru/document/f3b5b4973b517d32fb76fd71553c8a0e/> при расчёте показателя 3.1. 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 (подъёмными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; 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:

- 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.

Таблица 3.8

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0,4	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими;	0 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.2)
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$);	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)	
				- наличие пяти и более условий	100 баллов	

<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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$).</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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</p> <p>6) наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>доступности.</p>		
---	--	---------------------	--	--

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества $\left(P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \right)$ принимает значение 100 баллов.

В соответствии с Методическими рекомендациями Минпросвещения РФ «Методические рекомендации к Единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей» от 12.12.2019, опубликованными на сайте Минпросвещения в разделе «Открытое министерство»: <https://docs.edu.gov.ru/document/f3b5b4973b517d32fb76fd71553c8a0e/> при расчёте показателя 3.2 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 официальной статистической отчётностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель $\left(P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \right)$ принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» 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 помещениях организации и на прилегающей территории;

- значение 60 баллов при условии обеспечения 2 условий доступности: наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» 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 помещениях организации и на прилегающей территории;

- значение 30 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» 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 помещениях организации и на прилегающей территории.

Таблица 3.9

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($П_{уд}^{дост}$).	0,3	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов ($У^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (3.3)

$$П_{уд}^{дост} = \frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \times 100, \quad (3.3)$$

где $У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для-инвалидов;
 $Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» $К^3$:

$$К^3 = 0,3 \times П_{дост}^{орг} + 0,4 \times П_{дост}^{услуг} + 0,3 \times П_{уд}^{дост}, \quad (3)$$

Значение критерия $К^3$ рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия $К^3$ – 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Таблица 3.10

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

$$\Pi_{уд}^{перв.конт} = \frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (4.1)$$

где

$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

Таблица 3.11

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{уд}^{оказ.услуг}$).	0,4	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию.	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($Y_{оказ.услуг}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.2)

$$P_{уд}^{оказ.услуг} = \frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (4.2)$$

где

$Y_{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

Таблица 3.12

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) $(\Pi_{уд}^{вежл.дист})$.	0,2	4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия $(U^{вежл.дист})$, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $(\mathcal{C}_{общ})$.	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (4.3)

$$\Pi_{уд}^{вежл.дист} = \frac{U^{вежл.дист}}{\mathcal{C}_{общ}} \times 100, \quad (4.3)$$

где $U^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\mathcal{C}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» K^4 :

$$K^4 = 0,4 \times \Pi_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times \Pi_{уд}^{оказ.услуг} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{вежл.дист}, \quad (4)$$

Значение критерия K^4 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^4 - 100 баллов.

**Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Таблица 3.13

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

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

где

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

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

Таблица 3.14

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{уд}^{орг.усл}$).	0,2	5.2.1. Удовлетворённость получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее).	число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг ($Y_{орг.усл}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.2)

$$P_{уд}^{орг.усл} = \frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (5.2)$$

где $Y_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг;

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

Таблица 3.15

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{уд}$).	0,5	5.3.1. Удовлетворённость получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.	число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации ($Y_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$).	0-100 баллов	100 баллов Для расчёта формула (5.3)

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

где $U_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;

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

Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» K^5 :

$$K^5 = 0,3 \times \Pi_{реком} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{орг.усл} + 0,5 \times \Pi_{уд}, \quad (5)$$

Значение критерия K^5 рассчитывается с учётом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий.

Максимальное значение критерия K^5 – 100 баллов.

После проведения подсчётов значений по каждому показателю производится расчет итогового значения интегрального показателя качества условий осуществления образовательной деятельности в организации. Он определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учётом их значимости:

$$S_n = \frac{1}{5} \sum_{i=1}^5 K_n^i, \text{ где}$$

S_n - интегральный показатель оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в n -ой образовательной организации, в баллах;

n – номер образовательной организации, для которой рассчитывается интегральный показатель S_n , $n = 1, \dots, N$;

N – количество образовательных организаций, в отношении которых проведена независимая оценка;

i – порядковый номер критерия оценки качества, $i = 1, \dots, 5$;

K_n^i - значение i -го критерия для n -ой организации, в баллах.

Основания для проведения НОК УОД

Процедура независимой оценки проводилась в соответствии с Протоколом № 1 от 7 августа 2020 года заседания Совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями на территории муниципального образования Щербиновский район.

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка аналитического отчета выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании муниципального контракта № 54-20/НОК от 11.11.2020 г.

В соответствии с контрактом для проведения процедуры независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Щербиновского района, были определены 3 муниципальных образовательных организации дополнительного образования детей:

- Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа муниципального образования Щербиновский район станица Старощербиновская (далее МБУ ДО ДЮСШ ст. Старощербиновская);
- Муниципальная бюджетная образовательная организация дополнительного образования "Центр развития" муниципального образования Щербиновский район станица Старощербиновская (далее МБОУ ДО "Центр развития");
- Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Дом детского творчества муниципального образования Щербиновский район станица Старощербиновская (далее МБУ ДО ДДТ ст. Старощербиновская).

Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности проводилась на основе расчёта интегрального показателя (определение топ лучших) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты качества условий осуществления деятельности образовательной организацией, со средними значениями показателей.

По значениям интегральных показателей произведена общая оценка качества условий и сформированы рейтинги организаций внутри района.

С 11 ноября по 15 декабря 2020 года был осуществлен сбор показателей качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, на территории Щербиновского района. Были организованы выезды во все образовательные организации, принимавшие участие в НОК УОД, специалистов организации-оператора с целью сбора информации, подготовки фотоотчётов и заполнения анкеты оператора. При посещении образовательных организаций осматривались стенды в помещениях образовательных организаций на предмет соответствия размещённой на них информации требованиям нормативно-правовых актов, оценивались комфортность предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов.

В процессе процедуры НОК УОД был проведен опрос получателей услуг (законных представителей) в форме анонимного интернет-анкетирования. На сайтах всех образовательных организаций, принимавших участие в НОК УОД, были размещены активные ссылки на опрос получателей услуг. Анонимный интернет-опрос респондентов был организован с помощью специализированного сервиса для проведения опросов Гугл Формы (<https://docs.google.com/forms/>).

В соответствии с Приказом Минтруда от 30.10.2018 г. № 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» объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения

независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Сбор показателей открытости и доступности информации об образовательной организации осуществлялся, в том числе, посредством изучения информации, размещённой на официальных сайтах образовательных организаций. Анализ сайтов на предмет соответствия их структуры, полноты и актуальности размещённой информации и документов нормативным правовым актам проводился специалистами организации-оператора.

В таблице 4.1 приведён перечень образовательных организаций, адреса официальных сайтов в сети «Интернет», а также информация об общем объёме генеральной совокупности (численность обучающихся плюс численность обучающихся, достигших возраста 14 лет) и об объёме выборочной совокупности респондентов в разрезе каждой образовательной организации.

Таблица 4.1

№ п/п	Сокращённое наименование ОО	Адрес официального сайта	Объём генеральной совокупности, чел.	Число респондентов, чел.	Доля респондентов, %
1.	МБУ ДО ДЮСШ ст.Старощербиновская	sport-schkola.uo-moshr.ru	706	416	58,92
2.	МБОУ ДО "Центр развития"	maoodo.at.ua	125	64	51,2
3.	МБУ ДО ДДТ ст.Старощербиновская	dom-detstva.uo-moshr.ru	650	367	56,46

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

Оценка открытости и доступности информации об образовательной организации (ОО) проводилась на основании трёх показателей. Для оценки показателей по этому критерию оценивалась информация, размещённая на стендах в помещениях образовательных организаций и на официальных сайтах, а также данные интернет-анкетирования получателей услуг.

При анализе информации, размещённой на стендах в помещениях ОО, учитывались требования нормативно-правовых актов о содержании этой информации, её актуальность и полнота, а также доступность для потребителей образовательных услуг и их законных представителей. Учитывались также обновлённые требования к официальному сайту ОО и к информационному стенду по количеству единиц и составу информации, необходимой для размещения на стендах и на сайте образовательной организации.

Концепция создания единой государственной информационной системы в сфере образования, утвержденная приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления в нём информации», предполагает повышение роли интернет-представительств образовательных организаций в развитии эффективности взаимодействия между организациями и потребителями образовательных услуг.

Интернет-сайты ОО должны служить площадкой для привлечения потребителей к наблюдению за процессами, происходящими в образовании, позволять наладить взаимодействие с получателями услуг (родителей обучающихся и/или их законных представителей), ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации ОО и качестве предоставляемых услуг.

В оценке сайтов ОО учитывались:

- информативность сайта ОО (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов);
- наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей с администрацией и педагогами ОО);
- пользовательская доступность и мобильность сайта ОО.

Исследование интернет-сайтов ОО осуществляла комиссия сотрудников организации-оператора методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, актуальности, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В таблице 5.1 представлены данные (в баллах) для организаций дополнительного образования по показателям 1.1, 1.2, 1.3, составляющим оценку по критерию 1, а также общие результаты по критерию 1.

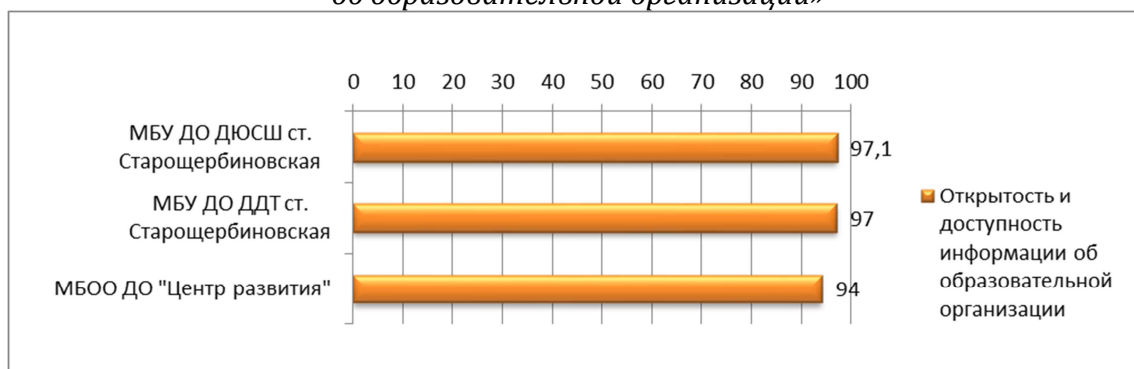
Таблица 5.1

**Значения показателей 1.1., 1.2, 1.3, и критерия 1
для организаций дополнительного образования детей Щербиновского района**

Наименование образовательной организации	1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте и на стендах в помещении образовательной организации), ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями образовательных услуг.	1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети "Интернет"	Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»
Макс. балл	100	100	100	100
МБУ ДО ДЮСШ ст.Старощербиновская	93	100	98	97,1
МБОУ ДО "Центр развития"	90	90	100	94
МБУ ДО ДДТ ст.Старощербиновская	94	100	97	97
Средние значения показателя	92,33	96,67	98,33	96,03

Диаграмма 5.1

Рейтинг организаций дополнительного образования детей Щербиновского района по критерию 1: «Открытость и доступность информации об образовательной организации»



Лидером рейтинга организаций **дополнительного образования** детей Щербиновского района по критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» является МБУ ДО ДЮСШ ст.Старощербиновская с оценкой 97,1 балла.

Все организации демонстрируют высокий уровень удовлетворённости респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации, размещённой на общедоступных ресурсах (высокое значение показателя 1.3 для всех организаций).

Образовательные организации Щербиновского района, принявшие участие в процедуре НОК УОД, в целом имеют высокий уровень открытости и доступности информации об организациях, размещённой на общедоступных информационных ресурсах.

На официальных сайтах и на стендах в помещении практически всех образовательных организаций представлена вся необходимая информация: общие сведения о деятельности организации; режим и график работы ОО; контактная информация (электронная почта, телефон); документы, регламентирующие деятельность ОО (устав; свидетельства о лицензировании, локальные нормативные акты); информация о руководителе образовательной организации, контактные данные руководителя; дополнительная информация (новости, мероприятия и др.), информация об образовательной деятельности и т.д.

К основным информационным **недочётам** официальных **сайтов** образовательных организаций Щербиновского района можно отнести следующее:

- на официальном сайте МБОУ ДО "Центр развития" не предусмотрен электронный сервис (форма) для подачи электронного обращения (жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр.;

- на официальном сайте МБОУ ДО "Центр развития" отсутствует раздел "Часто задаваемые вопросы";

- на официальном сайте всех образовательных организаций отсутствует информация об ином дистанционном способе обратной связи.

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»

Для оценки показателей по критерию комфортности условий предоставления образовательных услуг оценивалась информация, полученная в результате анкетирования получателей услуг (их законных представителей), а также на основании фотоотчётов, сделанных при посещении образовательных организаций специалистами оператора.

В таблице 6.1 представлены данные (в баллах) по показателям 2.1, 2.3 (показатель 2.2 для образовательных организаций не установлен – для итоговой оценки используется расчётная величина – среднее арифметическое значений показателей 2.1 и 2.3), составляющим оценку по критерию 2 для организаций дополнительного образования Щербиновского района, а также общие результаты по критерию 2.

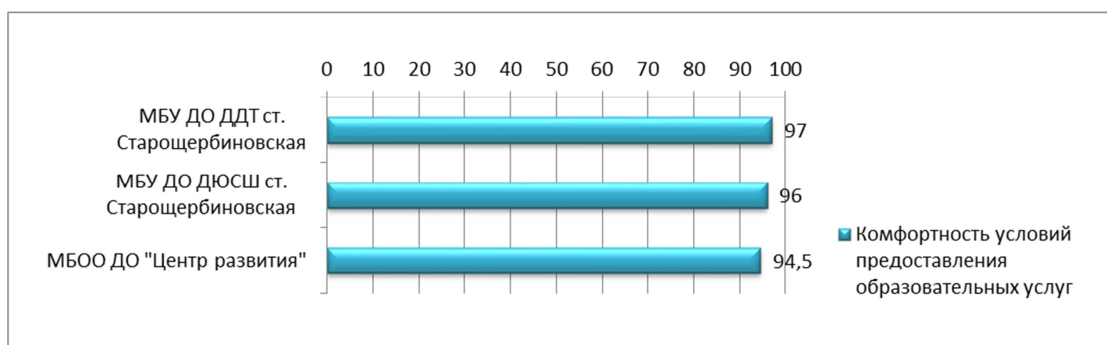
Таблица 6.1

Значения показателей 2.1., 2.3, и критерия 2 для организаций дополнительного образования Щербиновского района

Наименование образовательной организации	2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг	2.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией	Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»
Макс. балл	100	100	100
МБУ ДО ДЮСШ ст.Старощербиновская	100	92	96
МБОУ ДО "Центр развития"	100	89	94,5
МБУ ДО ДДТ ст.Старощербиновская	100	94	97
Средние значения показателя	100,00	91,67	95,83

Диаграмма 6.1

Рейтинг организаций дополнительного образования детей Щербиновского района по критерию 2: «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»



Первое место по критерию 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг» занимает МБУ ДО ДДТ ст.Старощербиновская с оценкой 97 баллов.

Все образовательные организации, принявшие участие в независимой оценке, обеспечивают комфортные условия для предоставления образовательных услуг (показатель 2.1 имеет максимальное значение). Влияние на рейтинг оказывает показатель 2.3 «Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией».

Критерий 3. «Доступность образовательных услуг для инвалидов»

Для оценки образовательных организаций по критерию доступности услуг для инвалидов использовались данные анкетирования родителей, результаты посещения организаций специалистами оператора, а также документы организаций (паспорта доступности, сертификаты или удостоверения сотрудников, ответственных за сопровождение инвалидов в помещениях и пр.).

В таблице 7.1 представлены данные (в баллах) по показателям 3.1, 3.2, 3.3, составляющим оценку по критерию 3 для организаций дополнительного образования Щербиновского района, а также общие результаты по критерию 3.

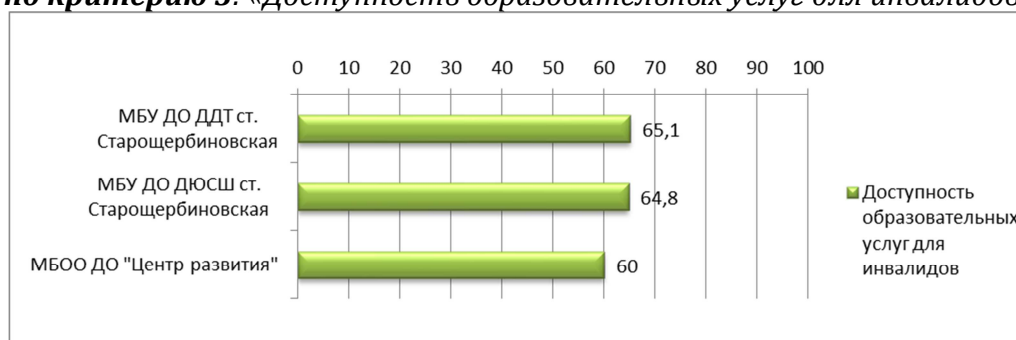
Таблица 7.1

Значения показателей 3.1., 3.2, 3.3, и критерия 3
для организаций **дополнительного образования Щербиновского района**

Наименование образовательной организации	3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	Значение критерия 3. «Доступность образовательных услуг для инвалидов»
Максимальный балл	100	100	100	100
МБУ ДО ДЮСШ ст.Старощербиновская	40	60	96	64,8
МБОУ ДО "Центр развития"	20	60	100	60
МБУ ДО ДДТ ст.Старощербиновская	40	60	97	65,1
Средние значения показателя	33,33	60,00	97,67	63,30

Диаграмма 7.1

Рейтинг организаций дополнительного образования детей Щербиновского района по критерию 3: «Доступность образовательных услуг для инвалидов»



Первое место по критерию 3 среди организаций **дополнительного образования** занимает МБУ ДО ДДТ ст.Старощербиновская с оценкой 65,1 балла.

Следует отметить, что у всех организаций дополнительного образования детей, принявших участие в процедуре НОК УОД, есть корректно работающая альтернативная

версия официального сайта для инвалидов по зрению, имеется возможность предоставления услуг в дистанционном режиме и на дому.

К недостаткам условий для инвалидов следует отнести следующие:

- в одной организации входная группа не оборудована пандусом для инвалидов;
- на прилегающей территории одной организации не предусмотрена стоянка для автотранспортных средств инвалидов;
- во всех организациях отсутствуют адаптированные поручни, расширенные дверные проёмы для лиц с ОВЗ;
- во всех организациях отсутствуют сменные кресла-коляски;
- в двух организациях отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;
- ни в одной организации не предусмотрена помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях.

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Для оценки образовательных организаций по критерию доброжелательности, вежливости работников образовательной организации использовались данные интернет-анкетирования родителей.

В таблице 8.1 представлены данные (в баллах) по показателям 4.1, 4.2, 4.3, составляющим оценку по критерию 4 для организаций дополнительного образования Щербиновского района, а также общие результаты по критерию 4.

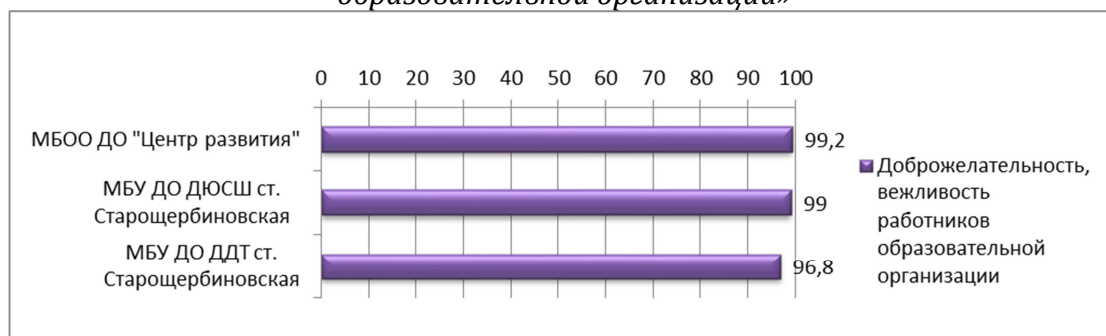
Таблица 8.1

Значения показателей 4.1., 4.2, 4.3, и критерия 4 для организаций дополнительного образования Щербиновского района

Наименование образовательной организации	4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию	4.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»
Максимальный балл	100	100	100	100
МБУ ДО ДЮСШ ст.Старощербиновская	99	99	99	99
МБОУ ДО "Центр развития"	98	100	100	99,2
МБУ ДО ДДТ ст.Старощербиновская	94	99	98	96,8
Средние значения показателя	97,00	99,33	99,00	98,33

Диаграмма 8.1

Рейтинг организаций дополнительного образования детей Щербиновского района по критерию 4: «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»



Из результатов анкетирования и оценки образовательных организаций по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» видно, что абсолютное большинство опрошенных родителей (законных представителей) обучающихся высоко оценивают доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций.

По критерию 4 первое место занимает МБОУ ДО "Центр развития" с оценкой 99,2 баллов.

Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»

Для оценки образовательных организаций по этому критерию удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг использовались данные интернет-анкетирования родителей.

В таблице 9.1 представлены данные (в баллах) по показателям 5.1, 5.2, 5.3, составляющим оценку по критерию 5 для организаций дополнительного образования Щербиновского района, а также общие результаты по критерию 5.

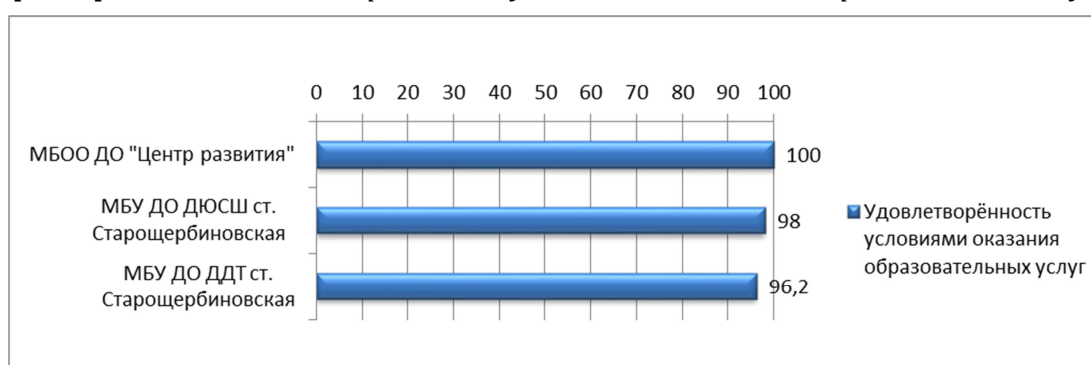
Таблица 9.1

Значения показателей 5.1., 5.2, 5.3, и критерия 5 для организаций дополнительного образования Щербиновского района

Наименование образовательной организации	5.1. Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым	5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых удобством графика работы образовательной организации	5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации	Значение критерия 5 «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»
Макс. балл	100	100	100	100
МБУ ДО ДЮСШ ст.Старощербиновская	98	98	98	98
МБОУ ДО "Центр развития"	100	100	100	100
МБУ ДО ДДТ ст.Старощербиновская	97	98	95	96,2
Средние значения показателя	98,33	98,67	97,67	98,07

Диаграмма 9.1

Рейтинг организаций дополнительного образования детей Щербиновского района по критерию 5: «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»



Из результатов анкетирования и оценки образовательных организаций по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг» видно, что во всех образовательных организациях получатели образовательных услуг (их родители) удовлетворены условиями оказания образовательных услуг.

По критерию 5 первое место занимает МБОУ ДО "Центр развития" с максимальной оценкой 100 баллов.

Рейтинг образовательных организаций по совокупности критериев и в целом

Значения критериев и итогового интегрального показателя для организаций дополнительного образования Щербиновского района, принявших участие в процедуре НОК УОД, представлены таблице 10.1.

Таблица 10.1

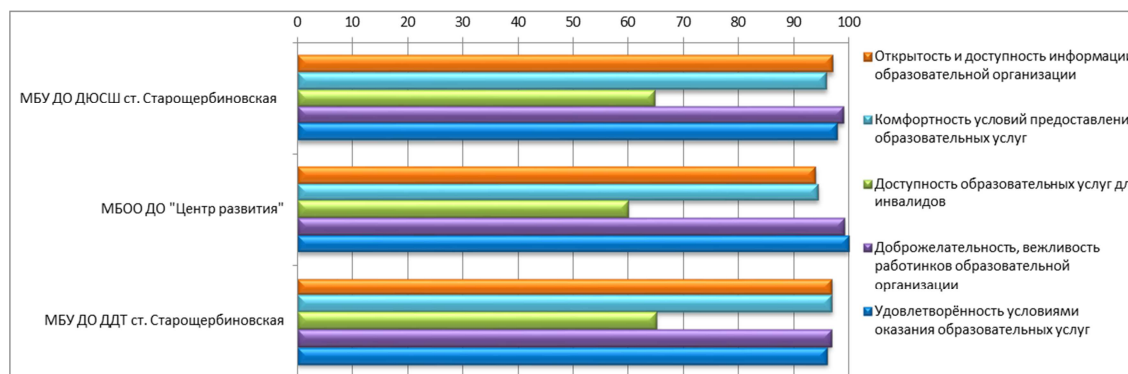
Значения критериев НОК УОД и итогового интегрального показателя для организаций дополнительного образования детей Щербиновского района

Рейтинг организаций дополнительного образования	Наименование образовательной организации	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления образовательных услуг»	Критерий 3 «Доступность образовательных услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброежелательность, вежливость работников образовательной организации»	Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания образовательных услуг»	Итоговый интегральный показатель
		Значимость критерия	20 %	20 %	15 %	15 %	
1.	МБУ ДО ДЮСШ ст.Старощербиновская	97,1	96	64,8	99	98	90,98
2.	МБУ ДО ДДТ ст.Старощербиновская	97	97	65,1	96,8	96,2	90,42
3.	МБОУ ДО "Центр развития"	94	94,5	60	99,2	100	89,54
Средние значения		96,04	95,84	63,3	98,34	98,07	90,32

Совокупные рейтинги по критериям качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Щербиновского района представлены на диаграмме 10.1.

Диаграмма 10.1

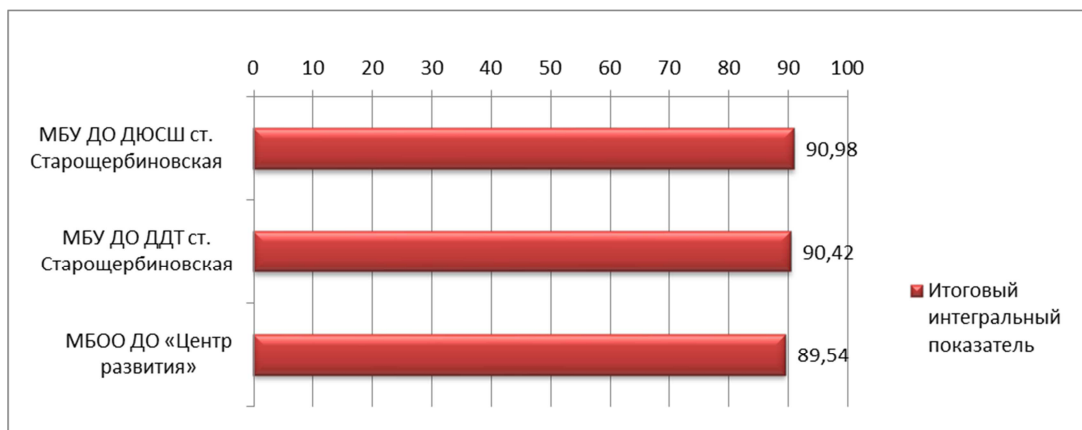
Совокупные рейтинги по критериям качества условий образовательной деятельности для организаций дополнительного образования детей Щербиновского района



Рейтинг качества условий осуществления образовательной деятельности организациями дополнительного образования детей Щербиновского района по итоговому интегральному показателю представлен на диаграмме 10.2.

Диаграмма 10.2

Рейтинг качества условий образовательной деятельности для организаций дополнительного образования детей Щербиновского района по итоговому интегральному показателю



Первое место в общем рейтинге организаций дополнительного образования детей занимает МБУ ДО ДЮСШ ст.Старощербиновская с оценкой 90,98 балла.

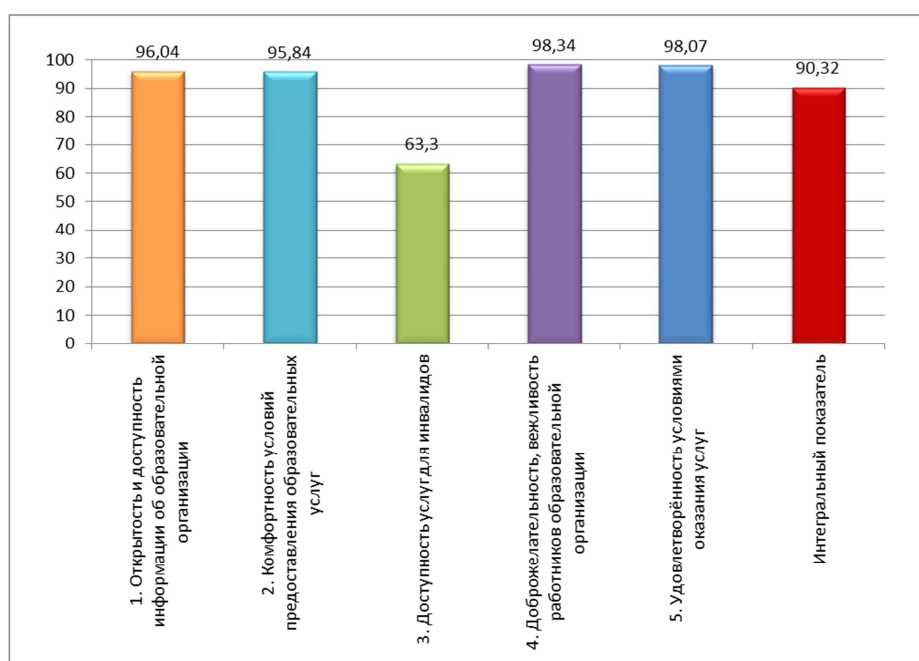
Выводы

Качество условий осуществления образовательной деятельности в организациях дополнительного образования Щербиновского района находится на высоком уровне, что показывают результаты сбора и обобщения информации.

Общее среднее значение итогового интегрального показателя составило 90,32 балла. Средние значения по каждому критерию и итоговому значению интегрального показателя, полученные в результате проведения процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг организациями дополнительного образования, отражены на диаграмме 11.1.

Диаграмма 11.1

Средние значения критериев и итогового интегрального показателя в целом для организаций дополнительного образования Щербиновского района



Среди критериев наиболее высокое значение принимает среднее значение критерия доброжелательности, вежливости работников образовательных организаций (98,34 балла), далее следует критерий удовлетворённости условиями оказания образовательных услуг (98,07 балла), третье по величине - среднее значение критерия открытости и доступности информации об образовательной организации (96,04 балла), на четвёртом месте среднее значение критерия комфортности (95,84 балла). Наиболее низкое среднее значение принимает критерий доступности услуг для инвалидов (63,3 балла).

Лучшей образовательной организацией стала МБУ ДО ДЮСШ ст.Старощербиновская с оценкой 90,98 балла.

Рекомендации образовательным организациям по повышению качества условий осуществления образовательной деятельности

Подробные рекомендации, а также предложения прошедших анкетирование респондентов по всем организациям изложены в прилагаемых отчётах для каждой образовательной организации, принявшей участие в процедуре проведения НОК УОД.

Приведённые ниже рекомендации касаются устранения наиболее типичных недочётов, выявленных для образовательных организаций Щербиновского района, принявших участие в процедуре проведения НОК УОД.

1. Всем образовательным организациям проводить регулярный мониторинг официального сайта на предмет актуальности размещённой информации.

2. Всем образовательным организациям предусмотреть корректно работающий сервис поиска документов, размещённых на сайте образовательной организации.

3. Создать на официальных сайтах образовательных организаций (если не создано):

- электронный сервис (форму) для подачи электронного обращения (жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр.;

- раздел "Часто задаваемые вопросы".

4. Продолжить оснащение образовательных организаций района условиями доступности для инвалидов:

- оборудовать пандусом для инвалидов входные группы;

- предусмотреть стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- установить адаптированные поручни, предусмотреть расширенные дверные проёмы для лиц с ОВЗ;

- приобрести сменные кресла-коляски;

- оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

- предусмотреть помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях.

Инструментарий исследования

Анкета получателей услуг

Приложение
к Методике 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, утвержденной приказом
Минтруда России
от 30 октября 2018 г. № 675н

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг
организациями социальной сферы

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (школы, театры, музеи, культурно-досуговые центры, больницы, поликлиники, организации социального обслуживания, детские сады, бюро медико-социальной экспертизы и прочие организации).

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социальной сферы 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 организациями социальной сферы гарантируется.

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

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 2)

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

Да

Нет

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

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 4)

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

Да

Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

Да

Нет

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

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 7)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

Да

Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (секретари, работники справочной, приёмного отделения, приёмной комиссии и прочие работники)?

Да

Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)?

Да

Нет

10. 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 оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

Да

Нет (не учитывается ответ на вопрос 11)

11. 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 оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

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

Да

Нет

13. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее)?

Да

Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да

Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

Мужской

Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетёром.

1. Название населенного пункта, в котором проведён опрос (напишите).

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите).

Анкета оператора

1.1.1. Стенды: соответствие информации нормативным правовым актам

№	Перечень информации	Диапазон оценивания	Оценка
1.	Информация о месте нахождения образовательной организации и её филиалов (при наличии)	1- информация представлена; 0 - информация отсутствует	
2.	Информация о режиме и графике работы образовательной организации		
3.	Контактная информация - телефон(ы), адрес(а) электронной почты		
4.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организацией (в том числе: наименования структурных подразделений (органов управления); ФИО и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов структурных подразделений; контактная информация о структурных подразделениях (электронная почта, телефон) - при наличии)	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 - информация представлена частично; 0 - информация отсутствует	
5.	Лицензия(и) на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 - информация представлена частично; 0 - информация отсутствует;	
6.	Свидетельство(а) о государственной аккредитации (с приложениями)	«-» - информация не требуется	
7.	Локальные нормативные акты: правила (порядок) приёма обучающихся; правила внутреннего распорядка обучающихся (режим занятий обучающихся); документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации; порядок перевода, отчисления и восстановления обучающихся; порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между ОО и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 - информация представлена частично; 0 - информация отсутствует	
8.	Документы о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии); образец договора об оказании платных образовательных услуг; документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 - информация представлена частично; 0 - информация отсутствует;	
9.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	1- информация представлена; 0 - информация отсутствует;	
10.	Информация о наименовании(ях) образовательной(ых) программы (для образовательных организаций, реализующих общеобразовательные программы)	«-» - информация не требуется	
11.	Информация об учебных планах по всем программам с приложением их копий		
12.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях (ФИО руководителя, его заместителей, должность руководителя, его заместителей, контактные телефоны, адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 - информация представлена частично; 0 - информация отсутствует	
13.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ (при наличии)	1- информация представлена; 0 - информация отсутствует;	
14.	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	«-» - информация не требуется	
15.	Информация о результатах приёма по каждой профессии, специальности среднего профобразования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки (на места, финансируемые за счёт средств бюджетов разных уровней и по договорам об образовании за счёт физических и юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, отчисления и восстановления	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 - информация представлена частично; 0 - информация отсутствует;	
		«-» - информация не требуется	
Всего			15

1.1.2. Сайт: соответствие информации нормативным правовым актам

№	Перечень информации	Диапазон оценивания	Оценка
1.	Информация об официальном наименовании образовательной организации и дате её создания	1- информация представлена; 0 – информация отсутствует	
2.	Информация об учредителе(-ях) образовательной организации		
3.	Информация о месте нахождения образовательной организации и её филиалов (при наличии)		
4.	Информация о режиме и графике работы образовательной организации	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует	
5.	Контактная информация - телефон(ы), адрес(а) электронной почты		
6.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организацией (в том числе: наименования структурных подразделений (органов управления); ФИО и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов структурных подразделений; контактная информация о структурных подразделениях (электронная почта, телефон) - при наличии)	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует; «-» - информация не требуется	
7.	Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)		
8.	Устав образовательной организации	1- информация представлена; 0 – информация отсутствует	
9.	Лицензия(и) на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует; «-» - информация не требуется	
10.	Свидетельство(а) о государственной аккредитации (с приложениями)		
11.	План финансово-хозяйственной деятельности или бюджетная смета (на текущий год)	1- информация представлена; 0 – информация отсутствует	
12.	Локальные нормативные акты: правила (порядок) приёма обучающихся; правила внутреннего распорядка обучающихся (режим занятий обучающихся); документ о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации; порядок перевода, отчисления и восстановления обучающихся; порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между ОО и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует	
13.	Отчёт о результатах самообследования	1- информация представлена; 0 – информация отсутствует	
14.	Документы о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии); образец договора об оказании платных образовательных услуг; документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует; «-» - информация не требуется	
15.	Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми (для ДО), для проживания в интернате, пребывания в группах продлённого дня (для ОО) (при наличии)	1- информация представлена; 0 – информация отсутствует; «-» - информация не требуется	

16.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчёт(ы) об исполнении таких предписаний (при наличии)	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 - информация представлена частично; 0 - информация отсутствует; «-» - информация не требуется	
17.	Информация о реализуемых уровнях образования	1- информация представлена; 0 - информация отсутствует	
18.	Информация о формах обучения		
19.	Информация о нормативных сроках обучения		
20.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)		
21.	Информация о наименовании(ях) образовательной(ых) программы (для образовательных организаций, реализующих общеобразовательные программы)	1- информация представлена; 0 - информация отсутствует; «-» - информация не требуется	
22.	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 - информация представлена частично; 0 - информация отсутствует	
23.	Информация об учебных планах по всем программам с приложением их копий		
24.	Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий		
25.	Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий		
26.	Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	1- информация представлена; 0 - информация отсутствует	
27.	Информация о реализуемых адаптированных образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики		
28.	Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)	1- информация представлена; 0 - информация отсутствует; «-» - информация не требуется	
29.	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам	1- информация представлена; 0 - информация отсутствует	
30.	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий или гиперссылок на полные тексты образовательных стандартов на сайте Минпросвещения России	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 - информация представлена частично; 0 - информация отсутствует; «-» - информация не требуется	
31.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях (ФИО руководителя, его заместителей, должность руководителя, его заместителей, контактные телефоны, адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии))	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 - информация представлена частично; 0 - информация отсутствует	
32.	Информация о персональном составе педагогических работников (ФИО, должности, преподаваемые дисциплины, наименования направлений подготовки и (или) специальности, данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии), общий стаж работы, стаж работы по специальности)		
33.	Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ)		
34.	Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ОВЗ (при наличии)		
35.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ	1- информация представлена; 0 - информация отсутствует	
36.	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ		

37.	Информация о доступе к информационным системам и ИТ сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ОВЗ (при наличии)	1- информация представлена; 0 – информация отсутствует; «-» - информация не требуется	
38.	Информация об электронных образовательных ресурсах, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ (при наличии)		
39.	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ (при наличии)		
40.	Информация о наличии и условиях предоставления стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)		
41.	Информация о наличии общежития, интерната (при наличии)		
42.	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)		
43.	Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, местных бюджетов, по договорам об образовании за счёт физических и(или) юридических лиц	1- информация представлена; 0 – информация отсутствует	
44.	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года		
45.	Информация о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки на места, финансируемые за счёт средств бюджетов различных уровней, а также за счёт договоров на обучение с физическими и юридическими лицами	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует	
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают</i>			
46.	Уровень образования	1- информация представлена; 0 – информация отсутствует; «-» - информация не требуется	
47.	Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки		
48.	Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для её осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)		
49.	Информация о результатах приёма по каждой профессии, специальности среднего профобразования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки (на места, финансируемые за счёт средств бюджетов разных уровней и по договорам об образовании за счёт физических и юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, отчисления и восстановления	1- информация представлена в полном объёме, 0,5 – информация представлена частично; 0 – информация отсутствует; «-» - информация не требуется	
Всего			49

1.2. Сайт: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи

№	Перечень способов	На официальном сайте организации в сети "Интернет» (да/нет)
1.	Телефон	
2.	Электронная почта	
3.	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения(жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	
4.	Раздел "Часто задаваемые вопросы"	
5.	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг образовательной организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на неё)	
6.	Иной дистанционный способ взаимодействия (форум, гостевая книга, аккаунты в социальных сетях, на которые есть ссылка с официального сайта)	
Всего		6

2.1. Помещение ОО: наличие комфортных условий

№	Перечень условий	В помещении и на территории организации (да/нет)
1.	Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2.	Наличие и понятность навигации внутри образовательной организации	
3.	Доступность питьевой воды	
4.	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.)	
5.	Санитарное состояние помещений образовательной организации	
6.	Транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	
7.	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы)	
8.	Иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	
Всего		8

3.1. Условия для инвалидов

№	Перечень условий	В помещении и на территории организации (да/нет)
1.	Наличие оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами)	
2.	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3.	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов	
4.	Наличие специальных сменных кресел-колясок	
5.	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	
Всего		5

3.2. Доступность образовательных услуг для инвалидов

№	Перечень условий	В помещении и на территории организации (да/нет)
1.	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3.	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4.	Наличие альтернативной версии официального сайта образовательной организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
5.	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации	
6.	Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	
Всего		6