УТВЕРЖДАЮ

Ректор Частного образовательного учреждения высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

Г.П. Окорокова

«____» _____ 2020г.

ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам

Заказчик: Отдел образования Администрации Медвенского района

Исполнитель: Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

Курск 2020

Курск 2020

Содержание

	Введение	3
1.	Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах образовательных учреждений и информационных стендах в помещениях учреждений культуры	6
2.	Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования (в баллах)	10
3.	Основные недостатки в работе образовательных учреждений, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	15
4.	Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными учреждениями и предложения по совершенствованию их деятельности	22
	Приложение	30

Введение

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК УООД), осуществляемой Муниципальными казенными общеобразовательными учреждениями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности.

Цель исследования – произвести оценку условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями Медвенского района Курской области на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- провести анализ сведений об образовательной организации, представленных на официальном сайте организации в соответствии с Постановление Правительства Российской Федерации от 10.06.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».
- выявить мнение населения о качестве условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями Медвенского района Курской области
- выработать рекомендации по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями Медвенского района Курской области.

Основные понятия, используемые при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями образования:

анкетирование – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»);

анкета – опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по указанным в нём правилам;

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

Сбор данных по показателям независимой оценки качества оказания услуг осуществляется организацией-оператором методом анкетирования.

Нормативно-правовые основы, обеспечивающие проведение НОК УООД

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

– Постановление Правительства Российской Федерации от 10.06.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией».

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.02.2016 № 172 «Об утверждении Плана работ Министерства образования и науки Российской Федерации, по независимой оценке, качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на 2016-2018 годы и Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, оказывающих услуги в сферы образования».

– Приказ Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», а также формат предоставления на нем обязательной к размещению информации об образовательной организации.

– Приказ от 31 мая 2018г №344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико – социальной экспертизы»

- Приказ от 13 марта 2019г №144 «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»

В оценке приняли участие 10 образовательных организаций Медвенского района Курской области:

№ п/п	Наименование	Адрес	Официальный сайт
1	МОКУ «Вышнереутчанская СОШ	307048, Курская область, Медвенский район, с. Верхний Реутец, ул. Домики, д.20	http://вреут.рф
2	МОКУ «Вторая Рождественская СОШ»	307050, Курская область, Медвенский район, д. Губановка, д.6А	http://shkola-2rojd.ru
3	МОКУ «Вышне-Дубовецкая ООШ»	307053, Курская область, Медвенский район, с. Вышний Дубовец, д.105	http://v-dubovec.ru
4	МОКУ «Гостомлянская СОШ»	307041, Курская область, Медвенский район, с. Гостомля, д.125	http:// www.gostomla.ru
5	МОКУ «Любицкая СОШ»	307051, Курская область, Медвенский район, с. Любицкое, д.84	www.любицкая-школа.рф
6	МКОУ «Медвенская СОШ»	307030, Курская область, Медвенский район, п.г.т. Медвенка, ул. Промышленная, 2В	http://www.shkola-medvenka.ru
7	МОКУ «Нижне-Реутчанская СОШ»	307047, Курская область, Медвенский район, с. Нижний Реутец, д.81	http://nreut-ru.1gb.ru/index.htm
8	МОКУ «Чермошнянская ООШ»	307034, Курская область, Медвенский район, с. Чермошное, д.35	http://shkola-chermoschnoe.ru
9	МДКОУ «Детский сад №2 «Сказка»	307030, Курская область, п. Медвенка, ул. Кирова, д. 1	http://www.медвенка2сказка.рф/
10	МДКОУ «Детский сад «Родничок»	307040, Курская область, Медвенский район, д. Спасское, д. 14	http://www.rodnichek46.ru/

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

а) официальные сайты учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных учреждений;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг учреждениями образования, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения образования и т.п.).

В рамках договора, были выполнены следующие работы (оказаны услуги):

- проведен анализ размещенной информации на официальных сайтах учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационном стенде в помещении указанных учреждений;
- изучены условия оказания услуг учреждениями образования, в том числе:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- изучено мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями образования путем анкетирования;
- произведен расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением образования, утвержденных Министерством просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019г №114

В настоящем отчете расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, произведен по каждому учреждению образования и содержится в соответствующем разделе отчета.

1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования и информационных стендах в помещениях учреждений образования

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях учреждений образования был проведен в целях расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», характеризующего критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации».

Анализ был проведен в соответствии с требованиями Приказа Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», а также формат предоставления на нем обязательной к размещению информации об образовательной организации.

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты) и информационных стендах в помещениях учреждений образования, показал, что **обеспечена открытость и доступность следующей информации**:

1. Общая информация об учреждении образования:

полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

дата создания учреждения образования, сведения об учредителе;

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя учреждения образования);

структура учреждения образования, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения образования.

2. Информация о деятельности учреждения образования:

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги, перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения образования, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением образования;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

3. Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя учреждения образования;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения образования;

результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением образования, а также предложения об улучшении качества его

деятельности;

план по улучшению качества работы учреждения.

Во всех организация присутствует на официальном сайте информация об организации и дистанционных способах обратной связи и взаимодействия:

1. Наличие даты создания образовательной организации
2. Наличие информации об учредителе образовательной организации
3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации
4. Наличие режима и графика работы организации
5. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)
6. Наличие и функционирование абонентского номера телефона
7. Наличие и функционирование электронной почты
8. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам
9. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»
10. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
11. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)
12. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации должны присутствовать копии ряда документов. В организации названия соответствующих документов и наличие их копий на сайте организации:

1.Наличие устава образовательной организации

2. Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)

3. Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)

4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации

5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся

7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора

8. Наличие отчета о результатах самообследования

9. Наличие документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей): за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате; за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные

10. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний

Далее оценивалось наличие информации о руководителе образовательной организации, его заместителях. Во всех организациях имеются следующие сведения о руководителе образовательной организации и его заместителях:

1. Ф.И.О руководителя
2. Ф.И.О заместителей руководителя
3. Должности заместителей руководителя
4. Телефон и электронная почта руководителя
5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя

В соответствии с Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации необходимо размещать информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы. В организациях имеется соответствующей информации:

1. Ф.И.О работника
2. Занимаемая должность (должности)
3. Преподаваемые учебные предметы/курсы
4. Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя
5. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке
6. Общий стаж работы
7. Стаж работы по специальности

Далее оценивалось наличие информации, касающейся образовательного процесса. Во всех организациях на официальном сайте имеется информации, касающаяся образовательного процесса:

1. Наличие информации об уровне образования, получаемом в данной образовательной организации
2. Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации
3. Наличие информации о нормативном сроке обучения в образовательной организации
4. Наличие информации о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы
5. Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии
6. Наличие учебных планов приложением их копий
7. Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету/курсу с приложением их копий
8. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии
9. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса
10. Наличие реализуемых образовательных программ с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренные соответствующей образовательной программой

Последняя группа показателей, изучаемых на официальном сайте образовательной организации - это информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности.

Во всех организациях присутствует информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности:

1.Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий я, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

2. Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

5. Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

6. Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

7. Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

8. Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

9. Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

10. Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)

11. Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки

Выводы по результатам обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования и информационных стендах в помещениях учреждений образования:

1. Информация о деятельности, размещенная на информационных стендах в помещениях указанных учреждений, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Информация о деятельности, размещенная на официальных сайтах указанных учреждений, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Выводы по результатам обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования и информационных стендах в помещениях учреждений образования:

1. Информация о деятельности, размещенная на информационных стендах в помещениях указанных учреждений, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Информация о деятельности, размещенная на официальных сайтах указанных учреждений, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

2. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования (в баллах)

В таблице 2 представлены сведения по критерию по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Таблица 2. Сводная таблица по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Организации	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	1.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	1.2.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	1.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 40)	Итого
МОКУ «Вышнереутчанская СОШ	100	**30**	60	**18**	79,6	**31,8**	**79,8**
МОКУ «Вторая Рождественская СОШ»	100	**30**	100	**30**	82	**32,8**	**92,8**
МОКУ «Вышне-Дубовецкая ООШ»	100	**30**	100	**30**	50	**20**	**80**
МОКУ «Гостомлянская СОШ»	100	**30**	100	**30**	91	**36,4**	**96,4**
МОКУ «Любицкая СОШ»	100	**30**	100	**30**	100	**40**	**100**
МКОУ «Медвенская СОШ»	100	**30**	100	**30**	100	**40**	**100**
МОКУ «Нижне-Реутчанская СОШ»	100	**30**	100	**30**	94	**37,6**	**97,6**

МОКУ «Чермошнянская ООШ»	100	**30**	90	**27**	100	**40**	**97**
МДКОУ «Детский сад №2 «Сказка»	100	**30**	90	**27**	95	**38**	**95**
МДКОУ «Детский сад «Родничок»	100	**30**	90	**27**	100	**30**	**97**

По второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». Данные по каждой организации представлены в таблице 3. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром общеобразовательных учреждений.

Таблица 3. Сводная ведомость по второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Организации	2.1Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50)	2.2Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий	2.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50)	Итого
МОКУ «Вышнереутчанская СОШ	80	**40**	100	**50**	**90**
МОКУ «Вторая Рождественская СОШ»	100	**50**	97	**48,5**	**98,5**
МОКУ «Вышне-Дубовецкая ООШ»	100	**50**	78	**39**	**89**
МОКУ «Гостомлянская СОШ»	100	**50**	88	**44**	**94**
МОКУ «Любицкая СОШ»	100	**50**	100	**50**	**100**
МКОУ «Медвенская СОШ»	100	**50**	100	**50**	**100**
МОКУ «Нижне-Реутчанская СОШ»	60	**30**	94	**47**	**77**
МОКУ «Чермошнянская ООШ»	100	**50**	89	**44,5**	**94,5**
МДКОУ «Детский сад №2 «Сказка»	100	**50**	89	**44,5**	**94,5**
МДКОУ «Детский сад «Родничок»	100	**50**	100	**50**	**100**

По третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» сведения представлены в таблице 4.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром территории по заданным параметрам

Таблица 4. Сводная таблица по третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

Организации	3.1Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	3.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	3.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	Итого
МОКУ «Вышнереутчанская СОШ	0	**0**	20	**8**	50	**15**	**23**
МОКУ «Вторая Рождественская СОШ»	20	**6**	60	**16**	50	**15**	**37**
МОКУ «Вышне-Дубовецкая ООШ»	0	**0**	20	**8**	50	**15**	**23**
МОКУ «Гостомлянская СОШ»	0	**0**	20	**8**	50	**15**	**23**
МОКУ «Любицкая СОШ»	0	**0**	60	**24**	50	**15**	**39**
МКОУ «Медвенская СОШ»	20	**6**	40	**16**	67	**20,1**	**42,1**
МОКУ «Нижне-Реутчанская СОШ»	0	**0**	20	**8**	50	**15**	**23**
МОКУ «Чермошнянская ООШ»	0	**0**	20	**8**	50	**15**	**23**
МДКОУ «Детский сад №2 «Сказка»	0	**0**	20	**8**	50	**15**	**23**
МДКОУ «Детский сад «Родничок»	0	**0**	20	**8**	50	**15**	**23**

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» данные представлены в таблице 5. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

Таблица 5. Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Организации	4.1.Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	4.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	4.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 20)	Итого
МОКУ «Вышнереутчанская СОШ	100	**40**	100	**40**	77,8	**15,6**	**95,6**
МОКУ «Вторая Рождественская СОШ»	93	**37,2**	90	**36**	97	**19,4**	**92,6**
МОКУ «Вышне-Дубовецкая ООШ»	100	**40**	78	**31,2**	78	**15,6**	**86,8**

МОКУ «Гостомлянская СОШ»	94	**37,6**	100	**40**	100	**20**	**97,6**
МОКУ «Любицкая СОШ»	100	**40**	100	**40**	94	**18,8**	**98,8**
МКОУ «Медвенская СОШ»	100	**30**	100	**20**	100	**50**	**100**
МОКУ «Нижне-Реутчанская СОШ»	94	**37,6**	100	**40**	100	**20**	**97,6**
МОКУ «Чермошнянская ООШ»	100	**40**	100	**40**	89	**17,8**	**97,8**
МДКОУ «Детский сад №2 «Сказка»	100	**40**	98	**39,2**	96	**19,2**	**98,4**
МДКОУ «Детский сад «Родничок»	100	**40**	100	**40**	86	**17,2**	**97,2**

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации» данные представлены в таблице 6.

Таблица 6. Сводная таблица по пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»

Организации	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы	5.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 20)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	5.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50)	Итого
МОКУ «Вышнереутчанская СОШ	96	**28,8**	100	**20**	96	**48**	**96,8**
МОКУ «Вторая Рождественская СОШ»	93	**27,9**	90	**18**	97	**48,5**	**94,4**
МОКУ «Вышне-Дубовецкая ООШ»	89	**26,7**	100	**20**	100	**50**	**96,7**
МОКУ «Гостомлянская СОШ»	100	**30**	94	**8,8**	100	**50**	**98,8**
МОКУ «Любицкая СОШ»	100	**30**	100	**20**	100	**50**	**100**
МКОУ «Медвенская СОШ»	100	**30**	100	**20**	100	**50**	**100**
МОКУ «Нижне-Реутчанская СОШ»	100	**30**	100	**20**	100	**50**	**100**
МОКУ «Чермошнянская ООШ»	100	**30**	100	**20**	100	**50**	**100**
МДКОУ «Детский сад №2 «Сказка»	98	**29,4**	100	**20**	100	**50**	**99,4**
МДКОУ «Детский сад «Родничок»	100	**30**	100	**20**	86	**43**	**93**

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

Организации	Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность"	Критерий 2. "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"	Критерий 3. "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"	Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость, работников организации".	Критерий 5. "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"
МОКУ «Вышнереутчанская СОШ	79,8	90	23	95,6	96,8
МОКУ «Вторая Рождественская СОШ»	92,8	98,5	37	92,6	94,4
МОКУ «Вышне-Дубовецкая ООШ»	80	89	23	86,8	96,7
МОКУ «Гостомлянская СОШ»	96,4	94	31	97,6	98,8
МОКУ «Любицкая СОШ»	100	100	39	98,8	100
МКОУ «Медвенская СОШ»	100	100	42,1	99,4	100
МОКУ «Нижне-Реутчанская СОШ»	97,6	77	23	97,6	100
МОКУ «Чермошнянская ООШ»	97	94,5	23	97,8	100
МДКОУ «Детский сад №2 «Сказка»	95	94,5	23	98,4	99,4
МДКОУ «Детский сад «Родничок»	97	100	23	97,2	93

3. Основные недостатки в работе образовательных учреждений, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации МОКУ «Вышнереутчанская СОШ» выявлены следующие недостатки:

По критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» по Пункту 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи» отсутствует:

1. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
2. Наличие на электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность отсутствует:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);
2. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации МОКУ «Вторая Рождественская СОШ» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность отсутствует:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации МОКУ «Вышне-Дубовецкая ООШ» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность отсутствует:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации МОКУ «Гостомлянская СОШ» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации МОКУ «Любицкая СОШ» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации МКОУ «Медвенская СОШ» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность отсутствует:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом

Брайля;

2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
4. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации МОКУ «Нижне-Реутчанская СОШ» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность отсутствует:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);
2. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
3. Наличие и понятность навигации внутри организации.

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов.

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации МОКУ «Чермошнянская ООШ» выявлены следующие недостатки:

По критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» по Пункту 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи» отсутствует:

1. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность отсутствует:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации МДКОУ «Детский сад №2 «Сказка» выявлены следующие недостатки:

По критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» по Пункту 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи» отсутствует:

1. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность отсутствует:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования

4.Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями образования и предложения по совершенствованию их деятельности

По итогам расчета всех критериев для всех 10 организаций муниципальных общеобразовательных учреждений был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 13.

Таблица 13. Рейтинг образовательных учреждений Медвенского района Курского района

Организации	Баллы	Рейтинг
МКОУ «Медвенская СОШ»	88,3	1
МОКУ «Любицкая СОШ»	87,56	2
МОКУ «Гостомлянская СОШ»	83,56	3
МОКУ «Вторая Рождественская СОШ»	83,06	4
МОКУ «Чермошнянская ООШ»	82,46	5
МДКОУ «Детский сад №2 «Сказка»	82,06	6
МДКОУ «Детский сад «Родничок»	81,24	7
МОКУ «Нижне-Реутчанская СОШ»	79,04	8
МОКУ «Вышнереутчанская СОШ	77,04	9
МОКУ «Вышне-Дубовецкая ООШ»	75,1	10
Средний балл	**81,94**	

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

Предложения
по совершенствованию деятельности учреждений образования

МОКУ «Вышнереутчанская СОШ» необходимо обеспечить:

По критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» по Пункту 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи» обеспечить:

1. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
2. Наличие на электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность отсутствует:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);
2. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания).

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов.

МОКУ «Вторая Рождественская СОШ» необходимо обеспечить:

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность обеспечить:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов.

МОКУ «Вышне-Дубовецкая ООШ» необходимо обеспечить:

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность обеспечить:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;

4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов.

МОКУ «Гостомлянская СОШ» необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации» обеспечить сто процентная удовлетворённость респондентов

МОКУ «Нижне-Реутчанская СОШ» необходимо обеспечить:

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность обеспечить:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);
2. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
3. Наличие и понятность навигации внутри организации.

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации» обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов.

МОКУ «Чермошнянская ООШ» необходимо обеспечить:

По критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» по Пункту 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи» обеспечить:

1. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность обеспечить:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования

МКОУ «Медвенская СОШ» необходимо обеспечить:

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность обеспечить:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспиечить:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
4. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов.

МОКУ «Любицкая СОШ» необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:
по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации» обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов.

МДКОУ «Детский сад №2 «Сказка» необходимо обеспечить:

По критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» по Пункту 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи» отсутствует:

1. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность отсутствует:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней расширенных дверных проемов
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость, работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования

Приложение

Сведения об организации - операторе

Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»
305000, г. Курск, ул. Радищева, 35
Тел. 70-82-46, факс 70-56-87
ИНН 4632005963 КПП 463201001
Р/сч 40703810000520000006
К/сч 30101810145250000411
Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва
БИК 044525411
ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063
ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000

ОКФС – 53

Независимая оценка проведена Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере образования и культуры, созданном в ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

Члены экспертной группы:

Муха И.В. – декан факультета Дополнительного образования МЭБИК.

Левшина Л.С. - заместитель декана факультета дополнительного образования МЭБИК.

Олейникова Д.Г. – эксперт, ст. преподаватель, кафедры экономики МЭБИК.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МОКУ «Вышнереутчанская СОШ»

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $П_{инф} = (\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}) \times 100$, (1.1) $(37_{стенд}+37_{сайт} /74_{норм})x100= 100_{инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $П_{дист} = Т_{дист}$ x $С_{дист}$(1.2) $30_{дист}$ x $2_{дист} = 60*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>два</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	60 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П^{откр}_{уд} = (\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}) \times 100$, (1.3) $(26_{стенд}+17_{сайт}/2*27_{общ})$ x 100= $79,6^{откр}_{уд}$	79,6 баллов
Итого по критерию 1(К[1]): $(0,3 \text{ x } 100_{инф} + 0,3 \text{ x } 60_{дист} + 0,4 \text{ x } 95^{ткр}_{уд})$				**79,8 баллов**
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых	50%	по формуле (2.1):	80

	осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		$П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}$, (2.1) $20_{комф} \times 4_{комф} = 80*_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> комфортных условий предоставления услуг.	баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$, (2.3) $(27^{комф}/27_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 2 ($К^2$): $(0{,}5 \times 80_{комф.усл} + 0{,}5 \times 100^{комф}_{уд})$				**90 баллов**
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$, (3.1) $20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ В наличии <u>ни одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)	40%	по формуле (3.2): $П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}$, (3.2) $20^{усл}_{дост} \times 1^{усл}_{дост} = 20*^{усл}_{дост}$ В наличии <u>одно</u> условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	20 баллов

	услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П^{дост}_{уд} = (\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}) \times 100$, (3.3) $(2^{дост}/4_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 ($К^3$): $(0,3 \text{ x } 0^{орг}_{дост} + 0,4 \text{ x } 20^{усл}_{дост} + 0,3 \text{ x} 50^{дост}_{уд})$				**23 баллов**
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $П^{перв.конт}_{уд} = (\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (4.1) $(27^{перв.конт}/27_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П^{оказ.услуг}_{уд} = (\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (4.2) $(27^{каз.услуг}/27_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П^{вежл.дист}_{уд} = (\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (4.3) $(21^{вежл.дист}/27_{бщ}) \times 100 = 77,8^{вежл.дист}_{уд}$	77,8 баллов
Итого по критерию 4 ($К^4$): $(0,4 \text{ x } 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \text{ x } 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \text{ x } 77,8^{вежл.дист}_{уд})$				**95,6 баллов**
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			

5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $П_{реком} = (\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.1) $(26_{реком}/27_{общ}) \times 100 = 96_{реком}$	96 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.2) $(27^{орг.усл}/27_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = (\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.3) $(26_{уд}\ 27) \times 100 = 96_{уд}$	96 баллов
Итого по критерию 5 ($К^5$): $(0,3 \times 96_{реком} + 0,2 \times 100^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 96_{уд}$				**96,8 баллов**

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \ (6)$$

(79,8+90+23+95,6+96,8)/5=77,04 МОКУ «Вышнереутчанская СОШ»

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МОКУ «Вторая Рождественская СОШ»

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $П_{инф} = (\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}) \times 100$, (1.1) $(37_{стенд}+37_{айт} /74_{норм})x100= 100_{инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $П_{дист} = Т_{дист}$ x $С_{дист}$(1.2) $30_{дист}$ x $4_{дист} = 120*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П^{откр}_{уд} = (\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}) \times 100$, (1.3) $(28_{стенд}+21_{сайт}/2*30_{общ})$ x $100= 82^{откр}_{уд}$	82 баллов
Итого по критерию 1(К[1]): $(0,3 \text{ x } 100_{инф} + 0,3 \text{ x } 100_{дист} + 0,4 \text{ x } 82^{ткр}_{уд})$				**92,8 баллов**
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды;	50%	по формуле (2.1): $П_{комф.усл} = Т_{комф}$ x $С_{комф}$, (2.1) $20_{комф}$ x $5_{комф}= 100*_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>пять</u>	100 баллов

	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$, (2.3) $(29^{комф}/30_{общ}) \times 100 = 97^{комф}_{уд}$	97 баллов
Итого по критерию 2 ($К^2$): $(0,5 \text{ x } 100_{комф.усл} + 0,5 \text{ x } 97^{комф}_{уд})$				**98,5 баллов**
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$, (3.1) $20^{орг}_{дост} \times 1^{орг}_{дост} = 20^{орг}_{дост}$ В наличии <u>одно</u> условия доступности услуг для инвалидов.	20 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	40%	по формуле (3.2): $П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}$, (3.2) $20^{усл}_{дост} \times 2^{усл}_{дост} = 60*^{усл}_{дост}$ В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	40 баллов

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П^{дост}_{уд} = (\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 ($К^3$): $(0,3 \text{ x} 20^{орг}_{дост} + 0,4 \text{ x } 40^{усл}_{дост} + 0,3 \text{ x } 50^{дост}_{уд})$				**37 баллов**
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $П^{перв.конт}_{уд} = (\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.1)$ $(28^{перв.конт}/30_{общ}) \times 100 = 93^{перв.конт}_{уд}$	93 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П^{оказ.услуг}_{уд} = (\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.2)$ $(27^{каз.услуг}/30_{общ}) \times 100 = 90^{оказ.услуг}_{уд}$	90 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П^{вежл.дист}_{уд} = (\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.3)$ $(29^{вежл.дист}/30_{общ}) \times 100 = 97^{вежл.дист}_{уд}$	97 баллов
Итого по критерию 4 ($К^4$): $(0,4 \text{ x } 93^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \text{ x } 90^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \text{ x } 97^{вежл.дист}_{уд})$				**92,6 баллов**
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в %	30%	по формуле (5.1):	93 баллов

	от общего числа опрошенных получателей услуг)		$П_{реком} = (\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.1) $(28_{реком}/30_{общ}) \times 100 = 93_{реком}$	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.2) $(27^{орг.усл}/30_{бщ}) \times 100 = 90^{орг.усл}_{уд}$	90 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = (\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.3) $(29_{уд}/30_{общ}) \times 100 = 97$	97 баллов
Итого по критерию 5 ($К^5$): $(0,3 \text{ x } 93_{реком} + 0,2 \text{ x } 90^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \text{ x } 97_{уд}$				**94,4баллов**

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$S_n = \sum K^m_n / 5$, (6)

(92,8 +98,5+37+92,6+94,4)/5=83,06 МОКУ «Вторая Рождественская СОШ»

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МОКУ «Вышне-Дубовецкая ООШ»

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $П_{инф} = (\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}) \times 100$, (1.1) $(37_{стенд}+37с_{айт} /74_{норм})x100= 100_{инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $П_{дист} = Т_{дист}$ x $С_{дист}$(1.2) $30_{дист}$ x $4_{дист} = 120*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П^{откр}_{уд} = (\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}) \times 100$, (1.3) $(5_{стенд}+4_{сайт}/2*9_{общ})$ x $100= 50^{откр}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 1(К[1]): $(0,3 \text{ x } 100_{инф} + 0,3 \text{ x } 100_{дист} + 0,4 \text{ x } 50^{ткр}_{уд})$				**80 баллов**
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации;	50%	по формуле (2.1): $П_{комф.усл} = Т_{комф}$ x $С_{комф}$, (2.1) $20_{комф}$ x $5_{комф}= 100*_{комф.усл}$	100 баллов

	- доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		В наличии и функционируют <u>пять</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$, (2.3) $(7^{комф}/9_{общ}) \times 100 = 78^{комф}_{уд}$	78 баллов
Итого по критерию 2 ($К^2$): $(0{,}5 \text{ x } 100_{комф.усл} + 0{,}5 \text{ x } 78^{комф}_{уд})$				**89 баллов**
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$, (3.1) $20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ В наличии <u>ни одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в	40%	по формуле (3.2): $П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}$, (3.2) $20^{усл}_{дост} \times 1^{усл}_{дост} = 20*^{усл}_{дост}$ В наличии <u>одно</u> условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	20 баллов

	сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П^{дост}_{уд} = (\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}) \times 100$, (3.3) $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 ($К^3$): $(0,3 \text{ x } 0^{орг}_{дост} + 0,4 \text{ x } 20^{усл}_{дост} + 0,3 \text{ x } 50^{дост}_{уд})$				**23 баллов**
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $П^{перв.конт}_{уд} = (\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (4.1) $(9^{перв.конт}/9_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П^{оказ.услуг}_{уд} = (\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (4.2) $(7^{каз.услуг}/9_{общ}) \times 100 = 78^{оказ.услуг}_{уд}$	78 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П^{вежл.дист}_{уд} = (\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (4.3) $(7^{вежл.дист}/9о_{бщ}) \times 100 = 78^{вежл.дист}_{уд}$	78 баллов
Итого по критерию 4 ($К^4$): $(0,4 \text{ x } 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \text{ x } 78^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \text{ x } 78^{вежл.дист}_{уд})$				**86,8 баллов**
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в %	30%	по формуле (5.1):	89 баллов

	от общего числа опрошенных получателей услуг)		$П_{реком} = (\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.1) $(8_{реком}/9_{общ}) \times 100 = 89_{реком}$	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.2) $(9^{орг.усл}/9_{бщ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = (\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.3) $(9_{уд}/9_{общ}) \times 100 = 100$	100 баллов
Итого по критерию 5 ($К^5$): $(0,3 \text{ x } 89_{реком} + 0,2 \text{ x } 100^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \text{ x } 100_{уд}$				**96,7 баллов**

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \ (6)$$

(80 +89+23+86,8+96,7)/5= 75,1 МОКУ «Вышне-Дубовецкая ООШ»

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МОКУ «Гостомлянская СОШ»

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $П_{инф} = (\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}) \times 100$, (1.1) $(37_{стенд}+37_{айт} /74_{норм})x100= 100_{инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $П_{дист} = Т_{дист}$ x $С_{дист}$(1.2) $30_{дист}$ x $4_{дист} = 120*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П^{откр}_{уд} = (\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}) \times 100$, (1.3) $(15_{стенд}+16_{сайт}/2*17_{общ})$ x $100= 91^{откр}_{уд}$	91 баллов
Итого по критерию 1(К[1]): $(0,3 \text{ x } 100_{инф} + 0,3 \text{ x } 100_{дист} + 0,4 \text{ x } 91^{откр}_{уд})$				**96,4 баллов**
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:	50%	по формуле (2.1): $П_{комф.усл} = Т_{комф}$ x $С_{комф}$, (2.1)	100 баллов

	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		$20_{комф}$ x $6_{комф}$= $120*_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг. В связи с тем, что максимально возможное значение показателя составляет 100 баллов, то ($П_{комф.усл}$) оценки качества принимает значение <u>100</u> баллов.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$, (2.3) $(15^{комф}/17_{общ}) \times 100 = 88^{комф}_{уд}$	88 баллов
Итого по критерию 2 ($К^2$): (0,5 x $100_{комф.усл}$+ 0,5 x $88^{комф}_{уд}$)				**94 баллов**
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$, (3.1) $20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ В наличии ни <u>одного</u> условие доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом	40%	по формуле (3.2): $П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}$, (3.2) $20^{усл}_{дост} \times 2^{усл}_{дост} = 40*^{усл}_{дост}$	40 баллов

	Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П^{дост}_{уд} = (\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}) \times 100$, (3.3) $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 ($К^3$): $(0,3 \text{ x } 0^{орг}_{дост} + 0,4 \text{ x } 40^{усл}_{дост} + 0,3 \text{ x } 50^{дост}_{уд})$				**31 баллов**
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $П^{перв.конт}_{уд} = (\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (4.1) $(16^{перв.конт}/17_{общ}) \times 100 = 94^{перв.конт}_{уд}$	94 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П^{оказ.услуг}_{уд} = (\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (4.2) $(17^{каз.услуг}/17_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П^{вежл.дист}_{уд} = (\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (4.3) $(17^{вежл.дист}/17_{бщ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 4 ($К^4$):$(0,4 \times 94^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				**97,6 баллов**
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $П_{реком} = (\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.1)$ $(17_{реком}/17_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.2)$ $(16^{орг.усл}/17_{общ}) \times 100 = 94^{орг.усл}_{уд}$	94 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = (\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.3)$ $(17_{уд}/17_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 ($К^5$): $(0,3 \times 100_{реком} + 0,2 \times 94^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 100_{уд}$				**98,8 баллов**

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \ (6)$$

(96,4+94+31+97,6+98,8)/5= 83,56 МОКУ «Гостомлянская СОШ»

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МОКУ «Любицкая СОШ»

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $П_{инф} = (\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}) \times 100$, (1.1) $(37_{стенд}+37_{сайт} /74_{норм})x100= 100_{инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $П_{дист} = Т_{дист}$ x $С_{дист}$(1.2) $30_{дист}$ x $4_{дист} = 120*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П^{откр}_{уд} = (\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}) \times 100$, (1.3) $(17_{стенд}+17_{сайт}/2*17_{общ})$ x $100=100^{откр}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К[1]): $(0,3 \text{ x } 100_{инф} + 0,3 \text{ x } 60_{дист} + 0,4 \text{ x } 100^{ткр}_{уд})$				**100 баллов**

2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}$, (2.1) $20_{комф} \times 6_{комф} = 120*_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$, (2.3) $(17^{комф}/17_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 2 ($К^2$): $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 100^{комф}_{уд})$				**100 баллов**
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$, (3.1) $20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ В наличии ни <u>одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)	40%	по формуле (3.2): $П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}$, (3.2) $20^{усл}_{дост} \times 3^{усл}_{дост} = 60*^{усл}_{дост}$ В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне	60 баллов

	услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П^{дост}_{уд} = (\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}) \times 100, (3.3)$ $(1/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 ($К^3$): $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				**39 баллов**
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $П^{перв.конт}_{уд} = (\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.1)$ $(17^{перв.конт}/17_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П^{оказ.услуг}_{уд} = (\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.2)$ $(17^{каз.услуг}/17_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П^{вежл.дист}_{уд} = (\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.3)$ $(16^{вежл.дист}/17о_{бщ}) \times 100 = 94^{вежл.дист}_{уд}$	94 баллов

Итого по критерию 4 (K^4):(0,4 x $100^{перв.конт}_{уд}$+0,4 x $100^{каз.услуг}_{уд}$ +0,2 x $94^{вежл.дист}_{уд}$)				**98,8 баллов**
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $П_{реком} = (\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.1) $(17_{реком}/17_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.2) $(17^{орг.усл}/17_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = (\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.3) $(17_{уд}/17_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K^5): (0,3 x $100_{реком}$ + 0,2 x $100^{орг.усл}_{уд}$ + 0,5 x $100_{уд}$				**100 баллов**

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \ (6)$$

(100+100+39+98,8+100)/5=87,56 МОКУ «Любицкая СОШ»

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МОКУ «Нижне-Реутчанская СОШ»

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $П_{инф} = (\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}) \times 100$, (1.1) $(37_{стенд}+37_{айт} /74_{норм})x100= 100_{инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $П_{дист} = Т_{дист}$ x $С_{дист}$(1.2) $30_{дист}$ x $4_{дист} = 120*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П^{откр}_{уд} = (\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}) \times 100$, (1.3) $(16_{стенд}+18_{сайт/}2*18_{общ})$ x 100= $94^{откр}_{уд}$	94 баллов
Итого по критерию 1(К[1]): $(0,3 \text{ x } 100_{инф} + 0,3 \text{ x } 100_{дист} + 0,4 \text{ x } 94^{откр}_{уд})$				**97,6 баллов**
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}$, (2.1) $20_{комф} \times 3_{комф} = 60*_{комф.усл}$	60 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$, (2.3) $(17^{комф}/18_{общ}) \times 100 = 94^{комф}_{уд}$	94 баллов
Итого по критерию 2 ($К^2$): $(0{,}5 \times 60_{комф.усл} + 0{,}5 \times 94^{комф}_{уд})$				**77 баллов**
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$, (3.1) $20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ В наличии ни <u>одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети	40%	по формуле (3.2): $П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}$, (3.2) $20^{усл}_{дост} \times 1^{усл}_{дост} = 20*^{усл}_{дост}$ В наличии <u>одно</u> условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги	20 баллов

	"Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П^{дост}_{уд} = (\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 ($К^3$): $(0,3 \text{ x } 0^{орг}_{дост} + 0,4 \text{ x } 20^{усл}_{дост} + 0,3 \text{ x } 50^{дост}_{уд})$				**23 баллов**
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $П^{перв.конт}_{уд} = (\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.1)$ $(17^{перв.конт}/18_{общ}) \times 100 =$ $94^{перв.конт}_{уд}$	94 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П^{оказ.услуг}_{уд} = (\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.2)$ $(18^{каз.услуг}/18_{общ}) \times 100 =$ $100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П^{вежл.дист}_{уд} = (\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.3)$ $(15^{вежл.дист}/15о_{бщ}) \times 100 =$ $100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 ($К^4$): $(0,4 \text{ x } 94^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \text{ x } 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \text{ x } 100^{вежл.дист}_{уд})$				**97,6 баллов**

5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $П_{реком} = (\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.1) $(18_{реком}/18_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.2) $(18^{орг.усл}/18_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = (\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.3) $(18_{уд}/18_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 ($К^5$): $(0,3 \times 100_{реком} + 0,2 \times 100^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 100_{уд}$				**100баллов**

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \ (6)$$

(100+100+37+100+100)/5=79,04 МОКУ «Нижне-Реутчанская СОШ»

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МОКУ «Чермошнянская ООШ»

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $П_{инф} = (\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}) \times 100$, (1.1) $(37_{стенд}+37_{айт} /74_{норм})x100= 100_{инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $П_{дист} = Т_{дист}$ x $С_{дист}$(1.2) $30_{дист}$ x $3_{дист} = 90*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>три</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	90 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П^{откр}_{уд} = (\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}) \times 100$, (1.3) $(9_{стенд}+9_{сайт}/2*9_{общ})$ x 100= $100^{откр}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К[1]): $(0,3 \text{ x } 100_{инф} + 0,3 \text{ x } 90_{дист} + 0,4 \text{ x } 100^{ткр}_{уд})$				**97 баллов**
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}$, (2.1) $20_{комф} \times 5_{комф} = 100*_{комф.усл}$	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$, (2.3) $(8^{комф}/9_{общ}) \times 100 = 89^{комф}_{уд}$	89 баллов
Итого по критерию 2 ($К^2$): $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 89^{комф}_{уд})$				**94,5 баллов**
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$, (3.1) $20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ В наличии <u>одно</u> условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет"	40%	по формуле (3.2): $П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}$, (3.2) $20^{усл}_{дост} \times 1^{усл}_{дост} = 20*^{усл}_{дост}$ В наличии <u>одно</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги	20 баллов

	для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П^{дост}_{уд} = (\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 ($К^3$): $(0,3 \text{ x } 0^{орг}_{дост} + 0,4 \text{ x } 20^{усл}_{дост} + 0,3 \text{ x} 50^{дост}_{уд})$				**23 баллов**
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $П^{перв.конт}_{уд} = (\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.1)$ $(9^{перв.конт}/9_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П^{оказ.услуг}_{уд} = (\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.2)$ $(9^{каз.услуг}/9_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П^{вежл.дист}_{уд} = (\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.3)$ $(8^{вежл.дист}/9о_{бщ}) \times 100 = 89^{вежл.дист}_{уд}$	89 баллов
Итого по критерию 4 ($К^4$): $(0,4 \text{ x } 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \text{ x } 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \text{ x } 89^{вежл.дист}_{уд})$				**97,8 баллов**
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			

5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $П_{реком} = (\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.1)$ $(9_{реком}/9_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.2)$ $(9^{орг.усл}/9_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = (\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.3)$ $(9_{уд}/9_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 ($К^5$): $(0,3 \text{ x } 100_{реком} + 0,2 \text{ x } 100^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \text{ x } 100_{уд}$				**100 баллов**

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \ (6)$$

(97+94,5+23+97,8+100)/5= 82,46 МОКУ «Чермошнянская ООШ»

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МКОУ «Медвенская СОШ»

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $П_{инф} = (\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}) \times 100$, (1.1) $(37_{стенд}+37_{айт} /74_{норм})$ x100= $100_{инф}$	100баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $П_{дист} = Т_{дист}$ x $С_{дист}$(1.2) $30_{дист}$ x $4_{дист}$ = $120*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П^{откр}_{уд} = (\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}) \times 100$, (1.3) $(210_{стенд}+210_{сайт}/2*210_{общ})$ x 100= $100^{откр}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К[1]): (0,3 x $100_{инф}$ + 0,3 x $100_{дист}$ + 0,4 x $100^{ткр}_{уд}$)				**100 баллов**
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}$, (2.1) $20_{комф} \times 5_{комф} = 100*_{комф.усл}$	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$, (2.3) $(210^{комф}/210_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 2 ($К^2$): $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 100^{комф}_{уд})$				**100 баллов**
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$, (3.1) $20^{орг}_{дост} \times 1^{орг}_{дост} = 20^{орг}_{дост}$ В наличии <u>одно</u> условия доступности услуг для инвалидов.	20 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг	40%	по формуле (3.2): $П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}$, (3.2) $20^{усл}_{дост} \times 2^{усл}_{дост} = 40*^{усл}_{дост}$ В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих	40 баллов

	сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		инвалидам получать услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П^{дост}_{уд} = (\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}) \times 100, (3.3)$ $(4^{дост}/6_{инв}) \times 100 = 67^{дост}_{уд}$	67 баллов
Итого по критерию 3 ($К^3$): $(0,3 \text{ x } 20^{орг}_{дост} + 0,4 \text{ x } 40^{усл}_{дост} + 0,3 \text{ x } 67^{дост}_{уд})$				**42,1 баллов**
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $П^{перв.конт}_{уд} = (\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.1)$ $(210^{перв.конт}/210_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П^{оказ.услуг}_{уд} = (\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.2)$ $(210^{каз.услуг}/210_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П^{вежл.дист}_{уд} = (\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.3)$ $(204^{вежл.дист}/210о_{бщ}) \times 100 = 97^{вежл.дист}_{уд}$	97 баллов
Итого по критерию 4 ($К^4$): $(0,4 \text{ x } 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \text{ x } 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \text{ x } 97^{вежл.дист}_{уд})$				**99,4 баллов**

5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $П_{реком} = (\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.1)$ $(210_{реком}/210_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.2)$ $(210^{орг.усл}/210_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = (\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.3)$ $(210_{уд}/210_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 ($К^5$): $(0,3 \text{ x } 100_{реком} + 0,2 \text{ x } 100^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \text{ x } 100_{уд}$				**100 баллов**

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \ (6)$$

(100+100+42,1+99,4+100)/5=88,3 МКОУ «Медвенская СОШ»

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МДКОУ «Детский сад №2 «Сказка»

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $П_{инф} = (\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}) \times 100$, (1.1) $(37_{стенд}+37_{айт} /74_{норм})$ x100= $100_{инф}$	100баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $П_{дист} = Т_{дист}$ x $С_{дист}$(1.2) $30_{дист}$ x $3_{дист} = 90*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>три</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	90 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П^{откр}_{уд} = (\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}) \times 100$, (1.3) $(43_{стенд}+44_{сайт}/2*46_{общ})$ x 100= $95^{откр}_{уд}$	95 баллов
Итого по критерию 1(К[1]): $(0,3 \text{ x } 100_{инф} + 0,3 \text{ x } 90_{дист} + 0,4 \text{ x } 95^{ткр}_{уд})$				**95 баллов**
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}$, (2.1) $20_{комф} \times 5_{комф} = 100*_{комф.усл}$	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$, (2.3) $(41^{комф}/46_{общ}) \times 100 = 89^{комф}_{уд}$	89 баллов
Итого по критерию 2 ($К^2$): $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 89^{комф}_{уд})$				**94,5 баллов**
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$, (3.1) $20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ В наличии ни <u>одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети	40%	по формуле (3.2): $П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}$, (3.2) $20^{усл}_{дост} \times 1^{усл}_{дост} = 20*^{усл}_{дост}$ В наличии <u>одно</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	20 баллов

	"Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П^{дост}_{уд} = (\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}) \times 100$, (3.3) $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 ($К^3$): $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				**23 баллов**
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $П^{перв.конт}_{уд} = (\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (4.1) $(46^{перв.конт}/46_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П^{оказ.услуг}_{уд} = (\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (4.2) $(45^{каз.услуг}/46_{общ}) \times 100 = 98^{оказ.услуг}_{уд}$	98 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П^{вежл.дист}_{уд} = (\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (4.3) $(44^{вежл.дист}/46о_{бщ}) \times 100 = 96^{вежл.дист}_{уд}$	96 баллов
Итого по критерию 4 ($К^4$): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 98^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 96^{вежл.дист}_{уд})$				**98,4 баллов**
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $П_{реком} = (\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.1)	98 баллов

			$(45_{реком}/46_{общ}) \times 100 = 98_{реком}$	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.2) $(46^{орг.усл}/46_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = (\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.3) $(46_{уд}/46_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 ($К^5$): $(0,3 \text{ x } 98_{реком} + 0,2 \text{ x } 100^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \text{ x } 100_{уд}$				**99,4 баллов**

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \ (6)$$

(95+94,5+23+98,4+99,4)/5=82,06 МДКОУ «Детский сад №2 «Сказка»

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МДКОУ «Детский сад «Родничок»

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $П_{инф} = (\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}) \times 100$, (1.1) $(37_{стенд}+37_{айт} /74_{норм})$ x100= $100_{инф}$	100баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $П_{дист} = Т_{дист}$ x $С_{дист}$(1.2) $30_{дист}$ x $3_{дист} = 90*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>три</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	90 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П^{откр}_{уд} = (\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}) \times 100$, (1.3) $(7_{стенд}+7_{сайт}/2*7_{общ})$ x 100= $100^{откр}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К[1]): $(0,3 \text{ x } 100_{инф} + 0,3 \text{ x } 90_{дист} + 0,4 \text{ x } 100^{ткр}_{уд})$				**97 баллов**
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}$, (2.1) $20_{комф} \times 5_{комф} = 100*_{комф.усл}$	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$, (2.3) $(7^{комф}/7_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 2 ($К^2$): $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 100^{комф}_{уд})$				**100 баллов**
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$, (3.1) $20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ В наличии ни <u>одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	40%	по формуле (3.2): $П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}$, (3.2) $20^{усл}_{дост} \times 1^{усл}_{дост} = 20*^{усл}_{дост}$ В наличии <u>одно</u> условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги	20 баллов

	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П^{дост}_{уд} = (\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 ($К^3$): $(0,3 \text{ x } 0^{орг}_{дост} + 0,4 \text{ x } 20^{усл}_{дост} + 0,3 \text{ x } 50^{дост}_{уд})$				**23 баллов**
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $П^{перв.конт}_{уд} = (\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.1)$ $(7^{перв.конт}/7_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П^{оказ.услуг}_{уд} = (\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.2)$ $(7^{каз.услуг}/7_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П^{вежл.дист}_{уд} = (\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}) \times 100, (4.3)$ $(6^{вежл.дист}/7о_{бщ}) \times 100 = 86^{вежл.дист}_{уд}$	86 баллов
Итого по критерию 4 ($К^4$): $(0,4 \text{ x } 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \text{ x } 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \text{ x } 86^{вежл.дист}_{уд})$				**97,2 баллов**
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам	30%	по формуле (5.1):	100

	и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$П_{реком} = (\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.1) $(7_{реком}/7_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.2) $(7^{орг.усл}/7_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = (\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}) \times 100$, (5.3) $(6_{уд}/7_{общ}) \times 100 = 86_{уд}$	86 баллов
Итого по критерию 5 ($К^5$): $(0,3 \times 100_{реком} + 0,2 \times 100^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 86_{уд}$				**93 баллов**

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \ (6)$$

(97+100+23+97,2+93)/5=81,24 МДКОУ «Детский сад «Родничок»