ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПЛАВСКИЙ РАЙОН ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Плавская средняя общеобразовательная школа № 2»

2021 год

Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования Плавский район

Оценочная процедура направлена на получение сведений об условиях оказания услуг образовательными организациями, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций. Нормативно-методологической базой разработки технологий сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг образовательными организациями (мониторинга) по показателям стали:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Указ Президента РФ от 4 февраля 2021 г. N 68 "Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации";

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 638 "Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры,

социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

Отраслевая нормативная база:

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. N 114 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам";

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 г. N 831 "Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации",

Приказ Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. N 1309 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи" (с изменениями и дополнениями)

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями на территории муниципального образования Плавский район, была проведена на основании Контракта на оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями в 2021 году № 39 от 29.12.2021г., которым были установлены основные требования к объему и качеству оказываемых услуг по проведению независимой оценки.

Цели проведения независимой оценки:

1. Предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями;
2. Повышение качества предоставляемых получателям услуг организациями.

Задачи независимой оценки:

1. Выявление основных недостатков в работе организаций.
2. Выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций.
3. Повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций.
4. Повышение конкурентоспособности организаций.

Методология:

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями проводится на основании следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения независимой оценки;
- компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

Порядок сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями:

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляется по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества в 2021 году.

Общие критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями утверждены Приказом Министерства труда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Министерства труда России от 30.10.2018 N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

Источники информации о качестве условий оказания услуг организациями:

1. Официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций, иных открытых информационных ресурсов организаций;
2. Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
3. Результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

4. 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 организации и т.п.).

Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования и культуры был определен тип и перечень муниципальных учреждений, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2021 году (Протокол заседания 30.12.2018 года, № 1).

Перечень организаций образования, осуществляющих деятельность на территории муниципального образования Плавский район, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг
в 2021 году

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Плавская средняя общеобразовательная школа № 1 им. дважды Героя Советского Союза Б.Ф. Сафонова»	301470,Тульская область, г.Плавск, ул.Победы,22
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Плавская средняя общеобразовательная школа № 2»	301470,Тульская область, г.Плавск, ул.Коммунаров,68
3.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Плавская средняя общеобразовательная школа № 4»	301470,Тульская область, г. Плавск, ул.Тимофеева,7а
4.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Волхонщинская средняя общеобразовательная школа»	301475, Тульская область, Плавский район, пос. Октябрьский, ул.Школьная, д.15
5.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Горбачёвская средняя общеобразовательная школа»	301480, Тульская область, Плавский район, пос. Горбачёво, ул.Школьная, д.18
6.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Центр образования №1»	301478, Тульская область, Плавский район, с. Мещерино, ул.Центральная, д.17 301488, Тульская область, Плавский район, пос. Диктатура, ул.Школьная, д.1
7.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Молочно-Дворская средняя общеобразовательная школа»	301493, Тульская область, Плавский район, пос. Молочные Дворы, ул.Спортивная, д.3
8.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Ново-Никольская средняя общеобразовательная школа»	301482, Тульская область, Плавский район, пос. Стройка, ул.Центральная, д.36

9.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Центр образования №3»	301476, Тульская область, Плавский район, с. Сорочинка, ул.Центральная, д.6
10.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Центр образования №4»	301484, Тульская область, Плавский район, с. Большие Озерки, ул.Школьная, д.2
11.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Центр образования №2»	301477, Тульская область, Плавский район, с. Камынино, ул.Парковая, д.1
12.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Ольховская основная общеобразовательная школа»	301483, Тульская область, Плавский район, д.Новое Жуково, ул.Школьная, д.26

Показатели,
характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) <1>	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов

2.	Критерий "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется		
2.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и 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	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для	100 баллов	40%	40 баллов

	инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации"			
5.1.	Доля получателей образовательных услуг,	100 баллов	30%	30 баллов

	которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)			
5.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

Методика расчета и инструментарий исследования показателей независимой оценки качества условий оказания услуг

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг был применен их опрос, который был осуществлен в следующих формах:

- анкетирование получателей услуг - письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с анкетой,
- интервьюирование получателей услуг - формализованное интервью с респондентом,
- в форме личного опроса в учреждении с использованием анкеты.

В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций был применен метод наблюдения - сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), на сайтах и информационных стендах организаций, а также в самих организациях.

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными НПА РФ	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	*Расчетная величина значения показателя*
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

		обращении в организацию	
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

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

$$П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}\right) \times 100, (1.1)$$

где

$И_{стенд}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$И_{сайт}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$И_{норм}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают;

$И_{норм-стенд}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

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

№	Показатели оценки качества	Значи-мость пока-зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимо-действия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) **($П_{дист}$)**	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- **количество функционирующих дистанционных способов** взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)* **($С_{дист}$)**	по **30 баллов** за каждый способ **($Т_{дист}$)**	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	**100 баллов**	

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}, \ (1.2)$$

где

$Т_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$С_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **($П^{откр}_{уд}$)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **($Ч_{общ}$)**).	0,4	1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($У_{стенд}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($У_{сайт}$)**	0-100 баллов	

$$П^{откр}_{уд} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}\right) \times 100, (1.3)$$

где:

$У_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$У_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; **$Ч_{общ}$** - общее число опрошенных получателей услуг;

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

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

2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) **($П_{комф.усл}$)**	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
				- **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **($С_{комф.}$)**	по 20 баллов за каждое условие (**$Т_{комф}$**)	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

$$П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}, \quad (2.1)$$

$Т_{комф}$– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)
$С_{комф}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.
При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**$П_{комф.усл}$**) принимает значение 100 баллов

№	Показатели оценки качества	Значи-мость пока-зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей в баллах
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфорт-ностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,3	2.2.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы **($У^{комф}$)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

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

где

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

3 Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. **($П^{орг}_{дост}$)**	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:
$Т^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);
$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **($П^{орг}_{дост}$)** принимает значение 100 баллов

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) **($С^{услуг}_{дост}$)**	по 20 баллов за каждое условие **($Т^{услуг}_{дост}$)**	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	
	выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интер-нет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровожде-нию инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. **($П^{услуг}_{дост}$)**		выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интер-нет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социаль- ной сферы, прошедшими необходи- мое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, (3.2)$$

где:
$Т^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);
$С^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества **($П^{услуг}_{дост}$)** принимает значение 100 баллов

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**($П^{дост}_{уд}$)**	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов **($У^{дост}$)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{инв}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}\right) \times 100, \ (3.3)$$

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

4 Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

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

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

где

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

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

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

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \ (4.2)$$

где

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **($П^{вежл.дист}_{уд}$)**	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **($У^{вежл.дист}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \ (4.3)$$

где

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

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

5 Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

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

$$П_{реком} = (\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.1)$$ где

$У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);
$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **($П^{орг.усл}_{уд}$)**	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (**$У^{орг.усл}$**), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты (**$Ч_{общ}$**)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.2)$$ где

$У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

№	Показатели оценки качества	Значи-мость пока-зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **($П_{уд}$)**	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **($У_{уд}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \ (5.3)$$

где

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

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

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве условий оказания услуг образовательными учреждениями, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование 374 респондентов – посетителя учреждения для выявления мнения потребителей о качестве условий оказания услуг;
- анализ информации на информационных стендах и сайте учреждения. Исследование интернет-сайта осуществлялось методом просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества условий оказания услуг учреждениями образования.

1 Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность

Данный критерий оценивается по трем показателям:

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;
- Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- 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)

1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами

(значимость показателя 30%)

1.1.1.На информационных стендах в помещении организации:

	Перечень информации об образовательной организации	Баллы	Алгоритм определения фактического объема информации на стенде
	I. Основные сведения		
1	Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	**1**	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
2	Информация о режиме, графике работы	**1**	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
3	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	**1**	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты); 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует
II. Структура и органы управления образовательной организацией			

4	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)	**1**	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует
III. Документы (в виде копий)			
5	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	**1**	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
6	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	**1**	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии); 0,5 – представлена лицензия на существление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует

7	Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся), правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор	**1**	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству); 0,5 – представлено свидетельство на существление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
8	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	**0**	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует
IV. Образование			
9	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	**0**	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
10	Информация об учебных планах с приложением их копий	**1**	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий); 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует

11	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно к информации, предусмотренной пунктом 3 Правил размещения информации на сайте, указывают наименование образовательной программы	**1**	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
V. Руководство. Педагогический состав			
12	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	**1**	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
13	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	**1**	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
VI. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности			
14	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	**0**	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
	Всего информации (максимальное количество 14), подлежащей размещению на стенде:	**11**	

1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№ п/п	Перечень информации об образовательной организации, необходимой для размещения на сайте организации (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582)	Баллы	Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
	I. Основные сведения		
1	Информация о дате создания образовательной организации	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
2	Информация об учредителе, учредителях образовательной организации, о представительствах и филиалах образовательной организации	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
3	Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
4	Информация о режиме, графике работы	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
5	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	1	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты); 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует
	II. Структура и органы управления образовательной организацией		
6	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)	1	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует

7	Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)	1	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением копий); 0,5 – представлены только сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления); 0 – информация отсутствует
	III. Документы (в виде копий)		
8	Устав образовательной организации	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
9	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	1	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии); 0,5 – представлена лицензия на существление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
10	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	1	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству); 0,5 – представлено свидетельство на существление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
11	План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует

12	Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона № 273-ФЗ (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся), правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудовогораспорядка и коллективный договор	**1**	1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты);0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2);0 – информация отсутствует
13	Отчет о результатах самообследования	**1**	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
14	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе	**1**	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует
15	Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, 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, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования	**0**	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует

16	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний	1	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – при наличии предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого предписания; 0 – информация отсутствует
	IV. Образование		
17	Информация о реализуемых уровнях образования	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
18	Информация о формах обучения	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
19	Информация о нормативных сроках обучения	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
20	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
21	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	1	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий);
22	Информация об учебных планах с приложением их копий	1	0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам;
23	Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	1	0 – информация отсутствует
24	Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	1	
25	Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией дляобеспечения образовательного процесса	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
26	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует

27	Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
28	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц; о численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами; о языках, на которых осуществляется образование (обучение); о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц; о численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами; о языках, на которых осуществляется образование (обучение); о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
29	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно к информации, предусмотренной пунктом 3 Правил размещения информации на сайте, указывают наименование образовательной программы	1	
	V. Образовательные стандарты		
30	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии)	1	1 – информация представлена в полном объеме (информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением (ссылками); 0,5 – представлена информация без приложений; 0 – информация отсутствует

	VI. Руководство. Педагогический состав		
31	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	1	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
32	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
33	Информация о местах осуществления образовательной деятельности, включая места, не указываемые в соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ в приложении к лицензии на осуществление образовательной деятельности, в том числе: места осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам; места осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения; места осуществления образовательной деятельности при использовании сетевой формы реализации образовательных программ; места проведения практики; места проведения практической подготовки обучающихся; места проведения государственной итоговой аттестации	1	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам);0,5 – информация представленачастично (не по всем местам осуществления образовательной деятельности или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2);0 – информация отсутствует
	VII. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности		
34	Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья)	1	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 – информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует

35	Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
36	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
37	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
38	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
39	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
40	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
	VIII.Стипендии и иные виды материальной поддержки		
41	Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
42	Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
	IX. Финансово-хозяйственная деятельность		
43	Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует
44	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	1	1 – информация представлена; 0 - информация отсутствует

	X. Вакантные места для приема (перевода)		
45	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, 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)	**1**	1 – информация представлена в полном объеме по всем 0 – информация отсутствует образовательным программам; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы по одной образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки);
	Всего информации (максимальное количество 45), подлежащей размещению на сайте:	**44**	

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}}\right) \times 100, (1.1)$$

Таким образом, по показателю **«Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»** учреждение набирает 89,0 баллов.

С учетом значимости показателя: 89,0 * 30% = **26,4 баллов.**

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

(значимость показателя 30 %)

№ п/п	**Информативный блок (30 баллов за каждый способ)**	**Наличие Да-1 нет-0**
1	телефон	1
2	электронная почта	1
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы")	1

4	технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
Итого:		3

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}$$

При наличии и функционировании на официальном сайте организации 4 и более дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг по данному показателю присваивается 100 баллов.

Таким образом, по показателю **«Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»** учреждение набирает 90 баллов.

С учетом значимости показателя: 90 * 30% = 27 **баллов**

1.3. Доля получателей образовательных 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)

(значимость показателя 40%)

Данный показатель основан на результатах опроса мнения получателей услуг и рассчитывается по формуле:

$$П^{откр}_{уд} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}\right) \times 100, \ (1.3)$$

Общее число опрошенных респондентов – **277**

Число удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах - **242**

Число удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - **251**

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»** учреждение набирает **89,0 баллов**

С учетом значимости показателя: 89**,0 * 40% = 35,6 баллов.**

Итого по критерию 1. **«Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»:**

26,4 + 27,0 + 35,6 = **89,0 баллов**

2. "Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность"

Данный критерий оценивается по двум показателям:

- Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;
- Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

(значимость показателя 50%)

№ п/п	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Наличие Да-1 нет-0
1	наличие зоны отдыха (ожидания)	1
2	наличие и понятность навигации внутри организации	1
3	Наличие и доступность питьевой воды	1
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1
5	санитарное состояние помещений организаций	1
	Итого:	5

Значение показателя определяется по формуле:

$$П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}$$

(по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$С_{комф}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии 5 и более комфортных условий по данному показателю **присваивается 100 баллов**.

Таким образом, по показателю **«Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»** учреждение набирает: 100 баллов

С учетом значимости показателя: 100х50% = **50 баллов**

2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значимость показателя 50%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

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

Общее число опрошенных респондентов – **277**

Число удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг - **265**

По показателю **«Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий в которых осуществляется образовательная деятельность»,** учреждение набирает 96,0 баллов

С учетом значимости показателя: 96,0 * 50% = **48,0 баллов**

Итого по критерию **2. «Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность»:**

50,00 + 48,0 = **98,0 баллов**

3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов

(значимость показателя 30%)

№ п/п	**Наименование объекта (20 баллов за каждое комфортное условие)**	**Наличие Да-1 нет-0**
1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	1
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	1
4	наличие сменных кресел-колясок	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1
	Итого:	3

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, (3.1)$$

По показателю **«Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»** учреждение набирает:

$Т_{комф}$= 20 * 3 = 60 баллов

С учетом значимости показателя: 60 * 30% = **18,0 баллов**

3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими

(значимость показателя 40%)

№ п/п	**Наименование объекта (20 баллов за каждое комфортное условие)**	**Наличие Да-1 нет-0**
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации	0
6	наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	1
	Итого:	4

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, (3.2)$$

По показателю **«Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими»** учреждение набирает: 20 * 4 = 80 баллов.

С учетом значимости показателя: 80 * 40% = **32,0 баллов**

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

(значимость показателя 30%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

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

Общее число опрошенных респондентов (инвалидов) – **8**

Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - **8**

По показателю **«Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов»** учреждение набирает: 100,00 баллов.

С учетом значимости показателя: 100,00 * 30% = 30,00 баллов.

Итого по критерию **3. «Доступность услуг для инвалидов»**:

18,00 + 32,00 + 30,00 = **80.00 баллов**

4 Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

4.1. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

(значимость показателя 40%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

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

Общее число опрошенных респондентов – **277**

Число удовлетворенных - **277**

По показателю «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)» учреждение набирает: 100**,0 баллов.**

С учетом значимости показателя: 100,0 * 40% = 40,0 балла.

4.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

(значимость показателя 40%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, (4.2)$$

Общее число опрошенных респондентов – **277**

Число удовлетворенных - 277

По показателю **«Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию»** учреждение набирает: 100,0 баллов.

С учетом значимости показателя: 100,0 * 40% = 40,0 баллов.

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

(значимость показателя 20%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, (4.3)$$

Общее число опрошенных респондентов – **277**

Число удовлетворенных - 277

По показателю **«Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»** учреждение набирает: 100,0 баллов.

С учетом значимости показателя: 100,0 * 20% = 20 баллов.

Итого по критерию 4 **«Доброжелательность, вежливость работников организации»: 40,0 + 40,0 + 20,0 = 100,0 баллов**

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации

5.1. Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

(значимость показателя 30%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \ (5.1)$$

Общее число опрошенных респондентов – **277**
Число удовлетворенных - 277

По показателю **«Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»** учреждение набирает: 100 баллов.
С учетом значимости показателя: 100 * 30% = 30,00 баллов.

5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

(значимость показателя 20%)
Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П^{орг.усл}_{уд} = (\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.2)$$

Общее число опрошенных респондентов – 277
Число удовлетворенных - 240

По показателю **«Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных графиком работы организации»** учреждение набирает: 87,00 баллов.

С учетом значимости показателя: 86,0 * 20% = 17,40 баллов.

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

(значимость показателя 50%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П_{уд} = (\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}) \times 100, (5.3)$$

Общее число опрошенных респондентов – 277
Число удовлетворенных - 277

По показателю **«Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации»** учреждение набирает: 100 баллов.

С учетом значимости показателя: 100 * 50% = 50 баллов.

Итого по критерию 5 **«Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»: 30,00 + 17,4 + 50,00 = 97,4 баллов**

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг.

Итоговые значения показателей независимой оценки:

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Плавская средняя общеобразовательная школа № 2»

1. ОТКРЫТОСТЬ	Макс. значение	Итоговое значение
	100	89,0
1.1.Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: 1.1.1. на информационных стендах в помещении организации; 1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт) <1>		26,4
1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1.2.1. телефона; 1.2.2. электронной почты; 1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); 1.2.4. технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		27,0
1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		35,6
2. КОМФОРТНОСТЬ	**Макс. значение**	**Итоговое значение**
	100	**98,0**
2.1.Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: 2.1.1. наличие зоны отдыха (ожидания); 2.2.2. наличие и понятность навигации внутри организации; 2.2.3. наличие и доступность питьевой воды; 2.2.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 2.2.5. санитарное состояние помещений организации		50,0
2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		48,0

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	Макс. значение	Итоговое значение
	100	80,0
3.1.Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: 3.1.1 оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3.1.2. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 3.1.3. наличие сменных кресел-колясок; 3.1.4. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации		18,0
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: 3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 3.2.4.наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; 3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); 3.2.6.наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		32,0
3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)		30,0
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ	**Макс. значение**	**Итоговое значение**
	100	**100,0**
4.1.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		40,0
4.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		40,0
4.3.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		20,0
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ	**Макс. значение**	**Итоговое значение**
	100	**97,40**
5.1.Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		30,0
5.2.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)		17,4

5.3.Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50,0
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ (рейтинг)	**92,88**