ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ ПЕТРАЧЕНКОВ РУСЛАН ЭЛЬДАРОВИЧ125367, Москва, Волоколамское шоссе, 84 к 9, кв 34

Утверждаю:

Индивидуальный предприниматель

_____/Р.Э. Петраченков/

«___»_____2023 г.

ОТЧЕТ «Оказание услуг по сбору и обобщению Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности муниципальными организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории г. Красноярска»

Красноярск, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

I. ВВЕДЕНИЕ 2
Термины и определения 2
Нормативно-правовые основания 2
Цели и задачи 5
Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий образовательной деятельности 7
Рекомендации по расчету отдельных показателей НОКО 39
II. Основная часть 45
Объекты независимой оценки и количество респондентов, принимавших участие в независимой оценке 45
КРИТЕРИЙ 1 54
Открытость и доступность информации об образовательной организации 54
КРИТЕРИЙ 2 71
Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией 71
КРИТЕРИЙ 3 81
Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации. 81
КРИТЕРИЙ 4 91
Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации. 91
КРИТЕРИЙ 5 101
Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией 101
Итоговый рейтинг муниципальных образовательных организаций г. Красноярска 111
III. Выводы и рекомендации 138
Общие рекомендации для всех типов образовательных организаций 139
Выявленные недостатки и конкретные рекомендации в разрезе образовательных организаций 141

I. ВВЕДЕНИЕ

Термины и определения

Генеральная совокупность – совокупность получателей образовательных услуг

Выборочная совокупность – получатели услуг, подлежащие опросу

Репрезентативность – соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом

Получатели образовательных услуг – обучающиеся организаций, старше 14 лет, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, и их родители (законные представители)

ДОУ - дошкольное образовательное учреждение;

ОО - общее образование;

ДОД – дополнительное образование детей;

ДПО – дополнительное профессиональное образование;

ОВО – высшее образование;

СПО- среднее профессиональное образование;

НОКО – независимая оценка качества образовательной деятельности;

ОВЗ – ограниченные возможности здоровья.

Нормативно-правовые основания

Для выявления качества условий осуществления образовательной деятельности в городе Красноярске проведена независимая оценка в отношении 276 образовательных учреждений, все работы были произведены в соответствии с:

− Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

− Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

− Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программа среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

− Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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 и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Методика 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»;

− Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

− Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации»;

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

− Приказом Минфина России от 07.05.2019 № 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 требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

− Методическими рекомендациями (Примерами) расчета показателей, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (основная часть и приложения), в редакции от 15 августа 2019 г., подготовленными Министерством труда и социальной защиты РФ в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты

Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Цели и задачи

Цель исследования: Получение сведений об образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Задачи исследования:

1) получение данных об организации, предоставляющей образовательную услугу, и удовлетворенности получателей качеством оказываемых услуг образовательными организациями;

2) интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, построение рейтингов образовательных организаций;

3) формирование предложений об улучшении качества деятельности образовательных организаций.

Удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности в Красноярске в целом, в том числе по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

- открытостью и доступностью информации об организации размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);

- удовлетворенность комфортностью условий осуществления образовательной деятельности;
- удовлетворенность доступностью осуществления образовательной деятельности для инвалидов;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения);
- удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности.

Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий образовательной деятельности

	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 нормативными правовыми актами Российской Федерации	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 в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
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. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.

		учетом доступности 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 в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
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 в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		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 в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
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 в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России

			от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		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 в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

Подходы к построению рейтингов и расчету показателей

Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

№	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	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	- 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	1-100 баллов	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
	организаций социальной сферы) (**$П_{инф}$**)		актами	установлено нормативными правовыми актами (**$И_{сайт}$**)		

<u>Вариант 1.</u><u>Для сферы образования</u>:

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

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (**$И_{норм}$**), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$П_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{И_{стенд}}{И_{норм\text{-}стенд}} + \frac{И_{сайт}}{И_{норм\text{-}сайт}}\right) \times 100, \qquad (1.1)$$

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;

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

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

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации *(количество единиц информации)*	
		На стенде *	На сайте

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
Сфера образования*(высшее и дополнительное профессиональное образование)*			статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 *(приложение 3 к расчету показателя 1.1)*		17(15**)	50(44**)
Сфера образования*(основное общее образование, средне профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование)*			статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 *(приложение 3 к расчету показателя 1.1)*		15(**)	50(**)

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

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

Для дошкольной образовательной организации

1) Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами *(в примере рассмотрена организация, в которой отсутствуют филиалы, не оказываются платные образовательные услуги, отсутствуют предписания контрольно-надзорных органов, отсутствуют интернаты):*

нормативное количество информации на стенде - 15 единиц информации
нормативное количество информации на сайте - 44 единиц информации

2) Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 15 единицы информации
на официальном сайте организации – 43 единиц информации.

<u>Расчет по варианту 3:</u>

$$П_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{15}{15} + \frac{39}{44}\right) \times 100$$

0,5 × (1 + 0,89) ×100 = 0,5 × 189 = 94,50 = 94 балла

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта	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	- 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)* **($C_{дист}$)**	по **30 баллов** за каждый способ **($T_{дист}$)**	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	**100 баллов**	

	«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) **($П_{дист}$)**		оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.			

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

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.

Пример расчета значения показателя 1.2.

<u>Вариант 1</u>

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);

2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

<u>Расчет по варианту 1:</u>

(30 баллов × 2 способа) = 60 баллов

<u>Вариант 2</u>

На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);

2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);

3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2:

(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов

Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пяти** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);

2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);

3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);

4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3:

100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

№	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	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	

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

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

$$П^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ\text{-}стенд}}+\frac{У_{сайт}}{Ч_{общ\text{-}сайт}}\right)\times 100, \qquad (1.3)$$

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;

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

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

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет по варианту 1:

$$(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0{,}5889 \times 100 = 58{,}89 = 59 \text{ баллов}.$$

Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.; **<u>Расчет по варианту 2:</u>** **0,5 × ((170/450) + (320/360)) × 100 = 0,5 × (0,378+0,889) × 100 = 0,6365 × 100= 63,65 = 64 балла**			
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» ($К^1$)		$К^1=(0,3\times П_{инф} + 0,3\times П_{дист} + 0,4\times П^{откр}_{уд})$ Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов

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

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

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

$П^{откр}_{уд}$- 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» - 59 баллов.

<u>Расчет значения критерия 1:</u>

$К^1$= (0,3 × 42) + (0,3 × 60) + (0,4 × 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 балла

Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,
В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
(для оценки организаций в сфере образования)

№	**Показатели оценки качества**	**Значи-мость пока-зателей**	**Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке**	**Индикаторы параметров показателей оценки качества**	**Значение параметро в в баллах**	**Макси-мальное 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	- 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	

			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			

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

где:

$\mathbf{Т_{комф}}$– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

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

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

Пример расчета значения показателя 2.1.

<u>Вариант 1.</u>

В организации в наличии **три** условия комфортной среды:

1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;

2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;

3) наличие и доступность питьевой воды.

<u>Расчет по варианту 1:</u>

$П_{комф.усл}$ =20 баллов × 3 условия = 60 баллов

Вариант 2.

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:

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.

Расчет по варианту 2:

$П_{комф.усл}$= 20 баллов × 5 условий = 100 баллов

Вариант 3.

В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:

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).

Расчет по варианту 3:

$П_{комф.усл}$= 100 баллов (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)

В сфере образования

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен.** При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$\mathbf{П^{обр}_{ожид} = \frac{П_{комф.усл} + П^{комф}_{уд.}}{2}} \qquad \mathbf{(2.2обр)}$$

где

$\mathbf{П_{комф.усл}}$**-** обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$\mathbf{П^{комф}_{уд}}$ доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

Вариант 3. В сфере образования

Показатель (2.2)«Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).

$\mathbf{П_{комф.усл}}$**-** (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги) = 60 баллов

$\mathbf{П^{комф}_{уд}}$**-** (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг,удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации»организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов

Расчет по варианту 3:

$$\mathbf{П^{о}_{ожид} = (60\ баллов + 89\ баллов) : 2 = 149 : 2 = 74{,}50 = 74\ балла}$$

№	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
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)($П^{комф}_{уд}$)	0,3	2.3.1.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)

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

где
$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;
$Ч_{общ}$- общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;
Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Расчет показателя 2.3:

$$П^{комф}_{уд} = 400 : 450 \times 100 = 0{,}8889 \times 100 = 88{,}89 = 89 \text{ баллов}$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,		$К^2=(0{,}3\times П_{комф.усл} + 0{,}4\times П_{ожид} + 0{,}3\times П^{комф}_{уд})$	100 баллов

в том числе время ожидания предоставления услуг» ($К^2$)			

Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке[4]	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. **($П^{орг}_{дос}$)**	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:[4] 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
				- **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до четырех) **($С^{орг}_{дос}$)**	по 20 баллов за каждое условие **($Т^{орг}_{дост}$)**	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

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

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

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыр**е условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):
1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
4) наличие сменных кресел-колясок.

$С^{орг}_{дост}$ –количество условий доступности организации для инвалидов – 4.
$Т^{орг}_{дост}$ -количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$$П^{орг}_{дост} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

Расчет по варианту 2:

$П^{орг}_{дост}$ = 100 баллов (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

- - - - - - - - - - - - - -

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, 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 «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. **($П^{услуг}_{дост}$)**	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, 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 «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое 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.	- 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	

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

где:

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

$\mathbf{C^{услуг}_{дост}}$– 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 **($\mathbf{П^{услуг}_{дост}}$)**принимает значение 100 баллов.

<u>Пример для расчета значения показателя 3.2.</u>

<u>Вариант 1</u>

В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):

1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

$\mathbf{C^{орг}_{дост}}$ –количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

$\mathbf{T^{орг}_{дост}}$ -количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

<u>Расчет по варианту 1:</u>

$$\mathbf{П^{услуг}_{дост} = 20\ баллов \times 3\ условия = 60\ баллов}$$

<u>Вариант 2</u>

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

<u>Расчет по варианту 2:</u>

$\mathbf{П^{услуг}_{дост} = 100\ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).

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

	инвалидов).($П^{дост}_{уд}$)					

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

где

$У^{дост}$- число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

<u>Пример для расчета значения показателя 3.3.</u>

$У^{дост}$- число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

<u>Расчет показателя 3.3:</u>

$$П^{дост}_{уд} = 125 : 175 \times 100 = 0{,}7142 \times 100 = 71{,}42 = 71 \text{ балл}$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ($К^3$)	1	$К^3=(0{,}3\times П^{орг}_{дос}{}_{т} + 0{,}4\times П^{услуг}_{дост} + 0{,}3\times П^{дост}_{уд})$	100 баллов

<u>Пример расчета значения критерия 3</u> (по значениям показателей в варианте 1):

$П^{орг}_{дост}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$П^{услуг}_{дост}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

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

<u>Расчет значения критерия 3:</u>

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

Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

№	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 услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % 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)

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

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.

Пример расчета значения показателя 4.1.

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

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

<u>Расчет показателя 4.1:</u>

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

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации 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)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.2.

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

<u>Расчет показателя 4.2:</u>

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = (145 : 150) \times 100 = 0{,}9667 \times 100 = 96{,}67 = 97 \text{ баллов}.$$

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)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

$У^{вежл.дист}$- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

<u>Расчет показателя 4.3:</u> $$П^{оказ.услуг}_{уд} = (70 : 95) \times 100 = 0{,}7368 \times 100 = 73{,}68 = 74 \text{ балла}$$			
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» ($К^4$)	1	*Для организаций в сфере образования:* $$К^4 = (0{,}4 \times П^{перв.конт}_{уд} + 0{,}4 \times П^{оказ.услуг}_{уд} + 0{,}2 \times П^{вежл.дист}_{уд})$$	100 баллов

Пример расчета значения критерия 4:

<u>Вариант 1. Для организаций в сфере образования:</u>

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

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

$П^{вежл.дист}_{уд}$– доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

<u>Расчет значения критерия 4</u>

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

Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость 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)

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

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.

Пример расчета значения показателя 5.1.

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

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

Расчет значения показателя 5.1.

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке[5]	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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 социального работника на дом 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)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.2.

$У^{орг.усл}$- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

1) в сфере образования – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

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

<u>Расчет значения показателя 5.2.</u>

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

---

[5]Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере образования, – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)».

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное 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)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.3.

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

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

Расчет значения показателя 5.3.

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

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» ($К^5$)	1	*В сфере образования:* $К^5=(0{,}3\times П_{реком} + 0{,}2\times П^{орг.усл}_{уд} + 0{,}5\times П_{уд})$	100 баллов

Пример расчета значения критерия5:

Вариант 1. Для организаций в сфере образования

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

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

$П_{уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах– 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

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

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

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

где:

S_n– показатель оценки качества n-ой организации;

K^m_n– значения критериев оценки в n-ой организации

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

S = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71,6 = 72 балла.

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

$$S^{ou} =\sum S^{ou}_n /N^{ou}, \qquad (7)$$

где:

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

S^{ou}_n– показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou}– количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-йотрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

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

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

Количество организаций в отрасли социальной сферыв субъекте Российской Федерации(муниципальном образовании)N^{ou}=7

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

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

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

где:

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

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

Q_{u}– количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании)проводилась независимая оценка качества.

Рекомендации по расчету отдельных показателей НОКО

Перечень показателей НОКО соответствует Единому порядку расчета показателей за исключением следующих особенностей расчета:

1) Показатель 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».

Информация о максимальном количестве сведений, подлежащих размещению на сайте[4] и информационном стенде образовательной организации (в зависимости от реализуемых образовательных программ), представлена в таблицах 2 и 3 соответственно.

Определение фактического объема информации предполагает использование следующей шкалы:

1 – информация представлена в полном объеме (например, представлен документс копиями всех приложений),

0,5 – информация представлена частично (например, представлен основной документ без приложений или представлены не все необходимые документы/информация);

0 – информация отсутствует (документ(ы) не представлен(ы).

[4] В соответствии с частью 2 статьи 29 Федерального закона № 273-ФЗ, пунктами 3-15 Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»и обновления информации об образовательной организации (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802), а также приказом Рособрнадзора от 14 августа 2020 г. № 831
«Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

2) Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличиеи понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличиеи доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации».

При оценке условия *«наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений»* показателя 2.1. необходимо руководствоваться санитарными правилами СП 2.4.3648-20

«Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыхаи оздоровления детей и молодежи» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 г. № 28, далее – правила СП 2.4.3648-20), Санитарно-эпидемиологическими правилами СП 3.1/2.4.3598-20 «Санитарно- эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры для детейи молодежи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30 июня 2020 г. № 16, далее – правила СП 3.1/2.4.3598-20) и использовать следующий алгоритм расчета:

комфортное условие обеспечивается – санитарно-гигиенические помещения имеютсяв необходимом количестве, чистота помещений соблюдается, средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве; комфортное условие не обеспечивается – отсутствуют в образовательной организациив необходимом количестве санитарно-гигиенические помещения или помещения присутствуютв необходимом количестве, но не обеспечивается чистота помещений, отсутствуют средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага).

Для организаций с круглосуточным пребыванием обучающихся (воспитанников) к санитарно-гигиеническим помещениям относятся: душевые, умывальные, туалеты для проживающих и пр.

При оценке условия *«санитарное состояние помещений организации»* показателя 2.1. необходимо руководствоваться указанными выше санитарными правилами СП 2.4.3648-20, санитарно-эпидемиологическими правилами СП 3.1/2.4.3598-20. Подлежат осмотру помещения для реализации образовательных программ (аудитории, учебные классы (комнаты самоподготовки), для ДО – комнаты по присмотру и уходу за детьми (игровые комнаты), или комнаты для осуществления присмотра и ухода (игровые комнаты и (или) гостиные); для СПО – производственные мастерские, лаборатории), актовый зал, обеденный зал (столовая, буфет), гардероб, библиотека, спортивный зал, спортивные и игровые площадки, помещения для оказания медицинской помощи (в случаях, установленных законодательством).

3) Показатель 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».

При расчете данного показателя необходимо руководствоваться требованиями приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309

«Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

Для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического,

культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требованийпо обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещенийв организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества ( ) принимает:

– значение 100 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов и наличие сменных кресел-колясок; значение 60 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из двух: наличиевыделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов / наличие сменных кресел-колясок.

Аналогичный алгоритм расчета показателя 3.1. целесообразно использовать для малокомплектных школ и школ, расположенных в труднодоступной местности (при наличии документов, подтверждающих невозможность выполнения требований).

В целях избежания необоснованного снижения балла по указанному показателю НОКО у образовательных организаций, у которых отсутствует возможность обеспечения выделенной стоянки (например, полное отсутствие парковочной территории, отнесение площадок вне территории образовательной организации к полномочиям органов местного самоуправления и др.), целесообразно при предоставлении подтверждающих документов оценивать условие доступности «наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов»в 20 баллов. При этом алгоритм расчета показателя 3.1. сохраняется прежним (с учетом введенныхрекомендаций для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, а также малокомплектных школ и школ, расположенныхв труднодоступной местности).

4) Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: дублирование для инвалидовпо слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иноймтекстовой 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 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».

При расчета данного показателя учитывается, что в случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведениянезависимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель оценки качества ( ) принимает:

– значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

– значение 60 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступностииз представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидовпо зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

– значение 20 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидовпо зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

5) Показатель 3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)».

В случае если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) данный показатель не используется.

При этом целесообразно использовать следующий алгоритм расчета по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (К3):

К3=(0 6*К1)+(0 4*К2)

где:

К1 оценка по показателю 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»;

К2 - оценка по показателю 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, знакови 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 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».

II. Основная часть

Объекты независимой оценки и количество респондентов, принимавших участие в независимой оценке

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек.

В независимой оценке качества приняли участие **276** организаций. В общей сложности в исследовании приняли участие **82 999** человек.

Таблица 2. Объем выборочной совокупности

№	ОУ	Тип	Район	Численность	Кол-во анкет	Доля анкет
1	МАДОУ № 10	ДОУ	Железнодорожный район	473	192	40,6%
2	МБДОУ № 102	ДОУ	Железнодорожный район	200	98	49,0%
3	МБДОУ № 12	ДОУ	Железнодорожный район	282	113	40,0%
4	МБДОУ № 204	ДОУ	Железнодорожный район	247	99	40,0%
5	МБДОУ № 21	ДОУ	Железнодорожный район	203	81	40,0%
6	МБДОУ № 231	ДОУ	Железнодорожный район	252	120	47,6%
7	МБДОУ № 274	ДОУ	Железнодорожный район	240	96	40,0%
8	МБДОУ № 295	ДОУ	Железнодорожный район	219	102	46,6%
9	МБДОУ № 31	ДОУ	Железнодорожный район	293	117	40,0%
10	МБДОУ № 163	ДОУ	Советский район	107	106	99,1%
11	МБДОУ № 7	ДОУ	Железнодорожный район	235	94	40,0%
12	МБДОУ № 8	ДОУ	Железнодорожный район	298	160	53,7%
13	МАДОУ № 110	ДОУ	Кировский район	224	90	40,0%
14	МАДОУ № 238	ДОУ	Кировский район	284	114	40,0%
15	МАДОУ № 313	ДОУ	Кировский район	341	136	40,0%
16	МАДОУ № 5	ДОУ	Кировский район	253	101	40,0%
17	МАДОУ № 80	ДОУ	Кировский район	260	104	40,0%
18	МБДОУ № 14	ДОУ	Кировский район	305	143	46,9%

№	ОУ	Тип	Район	Численность	Кол-во анкет	Доля анкет
255	МБОУ Гимназия № 16	ОО	Центральный район	1286	514	40,0%
256	МБОУ Лицей № 2	ОО	Центральный район	1194	600	50,3%
257	МБОУ СОШ № 10 имени академика Ю.А. Овчинникова	ОО	Центральный район	1316	567	43,1%
258	МБОУ СШ № 155 имени Героя Советского союза Мартынова Д.Д.	ОО	Центральный район	2880	600	20,8%
259	МБОУ СШ № 4	ОО	Центральный район	891	356	40,0%
260	МБОУ СШ № 51	ОО	Центральный район	496	198	40,0%
261	МБОУ ДО ЦДО № 4 «Сова»	ДОД	Железнодорожный район	1579	600	38,0%
262	МБОУ ДО ЦДТ № 4	ДОД	Железнодорожный район	2081	600	28,8%
263	МАОУ ДО ЦТ № 3	ДОД	Кировский район	2998	600	20,0%
264	МБОУ ДО ДДиЮ «Школа самоопределения»	ДОД	Кировский район	2565	600	23,4%
265	МАОУ ДО ЦВР	ДОД	Ленинский район	2964	600	20,2%
266	МБОУ ДО «Аэрокосмическая школа»	ДОД	Ленинский район	1073	429	40,0%
267	МБОУ ДО ДДиЮ № 2	ДОД	Ленинский район	2813	600	21,3%
268	МАОУ ДО «ДТ»	ДОД	Октябрьский район	4034	600	14,9%
269	МАОУ ДО ЦДО «Спектр»	ДОД	Октябрьский район	1149	460	40,0%
270	МБОУ ДО ДООЦ № 1	ДОД	Октябрьский район	1609	600	37,3%
271	МАОУ ДО ЦТО «Престиж»	ДОД	Свердловский район	2498	600	24,0%
272	МАОУ ДО ЦПС	ДОД	Советский район	4886	600	12,3%
273	МАОУ ДО ЦТиР № 1	ДОД	Советский район	4232	600	14,2%
274	МБОУ ЦДО № 5	ДОД	Советский район	1955	600	30,7%
275	МБОУ ДО «Медиа-Мастерская»	ДОД	Центральный район	2913	600	20,6%
276	МБОУ ДО «ЦТРиГО»	ДОД	Центральный район	2784	600	21,6%

КРИТЕРИЙ 1

Открытость и доступность информации об образовательной организации.

В таблице 3 представлены данные характеризующие Критерий 1 (К1) - открытость и доступность информации.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

1.1.1. Удовлетворенность информацией размещенной на стенде образовательно организации.

1.1.2. Удовлетворенность информацией размещенной на сайте образовательно организации.

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.3.1. Доля удовлетворенных информацией размещенной на стенде образовательно организации.

1.3.2. Доля удовлетворенных информацией размещенной на сайте образовательно организации.

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.

Таблица 3

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по К1)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	1.1.1.	1.1.2.	1.1.	1.2.	1.3.1.	1.3.2.	1.3.	К1
1	198	МАОУ школа-интернат № 1 имени В.П. Синякова	ОО	Октябрьский	93	93	93	100	100	100	100	**97,9**
1	202	МБОУ СШ № 133	ОО	Октябрьский	93	93	93	100	100	100	100	**97,9**
3	186	МБОУ Гимназия № 7	ОО	Ленинский	93	92	93	100	100	100	100	**97,8**
3	191	МБОУ СШ № 79	ОО	Ленинский	93	92	93	100	100	100	100	**97,8**
3	192	МБОУ СШ № 94	ОО	Ленинский	93	92	93	100	100	100	100	**97,8**
6	194	МАОУ Гимназия № 13 «Академ»	ОО	Октябрьский	93	91	92	100	100	100	100	**97,6**
7	243	МАОУ СШ № 24 имени Героя Советского Союза М.В. Водопьянова	ОО	Советский	93	90	92	100	100	100	100	**97,5**
8	206	МБОУ СШ № 39	ОО	Октябрьский	93	87	90	100	100	100	100	**97,0**
9	218	МАОУ СШ № 42	ОО	Свердловский	93	92	93	100	100	96	98	**97,0**
10	204	МБОУ СШ № 30	ОО	Октябрьский	93	93	93	100	97	97	97	**96,7**
11	211	МАОУ Гимназия № 14 управления, экономики и права	ОО	Свердловский	93	92	93	100	97	97	97	**96,6**
12	253	МАОУ Гимназия № 2	ОО	Центральный	93	90	92	100	98	97	98	**96,5**
13	199	МБОУ Гимназия № 3	ОО	Октябрьский	93	83	88	100	100	100	100	**96,4**
14	213	МАОУ СШ № 137	ОО	Свердловский	93	92	93	100	97	95	96	**96,2**
15	190	МБОУ СШ № 64	ОО	Ленинский	90	84	87	100	100	100	100	**96,1**

Ранг (место в рейтинге по К1)	№ОУ	ОУ	Тип	Район	1.1.1.	1.1.2.	1.1.	1.2.	1.3.1.	1.3.2.	1.3.	К1
145	212	МАОУ Лицей № 9 «Лидер» им. А.М. Клешко	ОО	Свердловский	93	92	93	100	83	78	81	**90,0**
145	241	МАОУ СШ № 157	ОО	Советский	93	92	93	100	90	71	81	**90,0**
147	143	МБДОУ № 66	ДОУ	Советский	73	76	75	100	95	93	94	**90,0**
148	108	МАДОУ № 59	ДОУ	Советский	73	78	76	100	95	91	93	**89,9**
149	123	МБДОУ № 218	ДОУ	Советский	67	70	69	100	98	98	98	**89,8**
150	55	МБДОУ № 321 «Росинка»	ДОУ	Октябрьский	71	67	69	100	99	96	98	**89,7**
151	120	МБДОУ № 186	ДОУ	Советский	71	77	74	100	93	94	94	**89,6**
152	71	МАДОУ № 85	ДОУ	Свердловский	73	76	75	100	97	89	93	**89,6**
152	74	МБДОУ № 176	ДОУ	Свердловский	71	78	75	100	92	94	93	**89,6**
154	82	МБДОУ № 27	ДОУ	Свердловский	71	75	73	100	98	90	94	**89,5**
154	255	МБОУ Гимназия № 16	ОО	Центральный	90	88	89	90	92	87	90	**89,5**
156	3	МБДОУ № 12	ДОУ	Железнодорожный	73	78	76	100	95	89	92	**89,5**
157	30	МАДОУ № 279	ДОУ	Ленинский	73	79	76	100	83	100	92	**89,4**
158	274	МБОУ ЦДО № 5	ДОД	Советский	64	65	65	100	100	100	100	**89,4**
158	193	МАОУ «КУГ № 1 – Универс»	ОО	Октябрьский	67	86	77	100	94	88	91	**89,4**
158	86	МБДОУ № 60	ДОУ	Свердловский	71	78	75	100	96	89	93	**89,4**
158	273	МАОУ ДО ЦТиР № 1	ДОД	Советский	67	74	71	100	96	95	96	**89,4**
162	265	МАОУ ДО ЦВР	ДОД	Ленинский	67	67	67	100	98	98	98	**89,3**
162	87	МБДОУ № 61	ДОУ	Свердловский	73	69	71	100	96	94	95	**89,3**

КРИТЕРИЙ 2

Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией.

В таблице 4 представлены данные характеризующие Критерий 2 (К2) - комфортность условий предоставления услуг.

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

Таблица 4

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией»

Ранг (место в рейтинге по К2)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	2.1.	2.3.	К2
1	198	МАОУ школа-интернат № 1 имени В.П. Синякова	ОО	Октябрьский	100	100	**100,0**
1	186	МБОУ Гимназия № 7	ОО	Ленинский	100	100	**100,0**
1	194	МАОУ Гимназия № 13 «Академ»	ОО	Октябрьский	100	100	**100,0**
1	243	МАОУ СШ № 24 имени Героя Советского Союза М.В. Водопьянова	ОО	Советский	100	100	**100,0**
1	206	МБОУ СШ № 39	ОО	Октябрьский	100	100	**100,0**
1	199	МБОУ Гимназия № 3	ОО	Октябрьский	100	100	**100,0**
1	166	МАБОУ СШ № 46	ОО	Кировский	100	100	**100,0**
1	180	МАОУ Лицей № 3	ОО	Ленинский	100	100	**100,0**
1	168	МАОУ Гимназия № 4	ОО	Кировский	100	100	**100,0**
1	257	МБОУ СОШ № 10 имени академика Ю.А. Овчинникова	ОО	Центральный	100	100	**100,0**
1	187	МБОУ СШ № 13	ОО	Ленинский	100	100	**100,0**
1	28	МАДОУ № 167	ДОУ	Ленинский	100	100	**100,0**
1	61	МАДОУ № 183	ДОУ	Свердловский	100	100	**100,0**
1	85	МБДОУ № 319	ДОУ	Свердловский	100	100	**100,0**
1	92	МАДОУ № 112	ДОУ	Советский	100	100	**100,0**

Ранг (место в рейтинге по К2)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	2.1.	2.3.	К2
1	117	МБДОУ № 148	ДОУ	Советский	100	100	**100,0**
1	42	МАДОУ № 322 «Морозко»	ДОУ	Октябрьский	100	100	**100,0**
1	47	МБДОУ № 201 «Сибирская сказка»	ДОУ	Октябрьский	100	100	**100,0**
1	64	МАДОУ № 317	ДОУ	Свердловский	100	100	**100,0**
1	12	МБДОУ № 8	ДОУ	Железнодорожный	100	100	**100,0**
1	121	МБДОУ № 200 «Одуванчик»	ДОУ	Советский	100	100	**100,0**
1	5	МБДОУ № 21	ДОУ	Железнодорожный	100	100	**100,0**
1	132	МБДОУ № 303	ДОУ	Советский	100	100	**100,0**
1	100	МАДОУ № 300	ДОУ	Советский	100	100	**100,0**
1	90	МАДОУ № 11	ДОУ	Советский	100	100	**100,0**
1	65	МАДОУ № 323	ДОУ	Свердловский	100	100	**100,0**
1	113	МАДОУ № 9	ДОУ	Советский	100	100	**100,0**
1	138	МБДОУ № 330	ДОУ	Советский	100	100	**100,0**
1	48	МБДОУ № 206	ДОУ	Октябрьский	100	100	**100,0**
1	50	МБДОУ № 235	ДОУ	Октябрьский	100	100	**100,0**
1	22	МБДОУ № 224	ДОУ	Кировский	100	100	**100,0**
1	126	МБДОУ № 259	ДОУ	Советский	100	100	**100,0**
1	9	МБДОУ № 31	ДОУ	Железнодорожный	100	100	**100,0**
1	33	МБДОУ № 249	ДОУ	Ленинский	100	100	**100,0**
1	219	МАОУ СШ № 45	ОО	Свердловский	100	100	**100,0**
1	124	МБДОУ № 227	ДОУ	Советский	100	100	**100,0**
1	151	МБДОУ № 222	ДОУ	Центральный	100	100	**100,0**
1	269	МАОУ ДО ЦДО «Спектр»	ДОД	Октябрьский	100	100	**100,0**
1	31	МБДОУ № 187	ДОУ	Ленинский	100	100	**100,0**
1	83	МБДОУ № 283	ДОУ	Свердловский	100	100	**100,0**
1	230	МАОУ СШ № 141	ОО	Советский	100	100	**100,0**
42	218	МАОУ СШ № 42	ОО	Свердловский	100	99	**99,5**
42	67	МАДОУ № 50	ДОУ	Свердловский	100	99	**99,5**
42	275	МБОУ ДО «Медиа-Мастерская»	ДОД	Центральный	100	99	**99,5**
42	274	МБОУ ЦДО № 5	ДОД	Советский	100	99	**99,5**
46	72	МБДОУ № 107	ДОУ	Свердловский	100	98	**99,0**
46	66	МАДОУ № 40	ДОУ	Свердловский	100	98	**99,0**
46	32	МБДОУ № 24	ДОУ	Ленинский	100	98	**99,0**
46	123	МБДОУ № 218	ДОУ	Советский	100	98	**99,0**
50	25	МБДОУ № 278	ДОУ	Кировский	100	97	**98,5**
50	55	МБДОУ № 321 «Росинка»	ДОУ	Октябрьский	100	97	**98,5**

КРИТЕРИЙ 3

Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

В таблице 5 представлены данные характеризующие Критерий 3 (К3) - доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

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

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Таблица 5

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по К3)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	3.1.	3.2.	3.3.	К3
1	72	МБДОУ № 107	ДОУ	Свердловский	100	100	100	**100,0**
1	106	МАДОУ № 56	ДОУ	Советский	100	100	100	**100,0**
1	186	МБОУ Гимназия № 7	ОО	Ленинский	100	100	100	**100,0**
1	234	МАОУ СШ № 147	ОО	Советский	100	100	100	**100,0**
1	274	МБОУ ЦДО № 5	ДОД	Советский	100	100		**100,0**
1	276	МБОУ ДО «ЦТРиГО»	ДОД	Центральный	100	100	100	**100,0**
7	214	МАОУ СШ № 158 «Грани»	ОО	Свердловский	100	100	86	**95,8**
8	163	МАОУ СШ № 19 имени А.В. Седельникова	ОО	Железнодорожный	100	100	85	**95,5**
9	70	МАДОУ № 83	ДОУ	Свердловский	80	100	100	**94,0**
9	156	МБДОУ № 94	ДОУ	Центральный	80	100	100	**94,0**
9	271	МАОУ ДО ЦТО «Престиж»	ДОД	Свердловский	80	100	100	**94,0**
12	91	МАДОУ № 111	ДОУ	Советский	100	80	100	**92,0**
13	205	МБОУ СШ № 36	ОО	Октябрьский	80	100	93	**91,9**
13	253	МАОУ Гимназия № 2	ОО	Центральный	80	100	93	**91,9**
15	256	МБОУ Лицей № 2	ОО	Центральный	100	100	70	**91,0**
16	240	МАОУ СШ № 156 имени Героя Советского союза Ерофеева Г.П.	ОО	Советский	100	100	69	**90,7**

КРИТЕРИЙ 4

Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

В таблице 6 представлены данные характеризующие Критерий 4 (К4) - доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Таблица 6
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по К4)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	4.1.	4.2.	4.3.	К4
1	186	МБОУ Гимназия № 7	ОО	Ленинский	100	100	100	**100,0**
1	274	МБОУ ЦДО № 5	ДОД	Советский	100	100	100	**100,0**
1	180	МАОУ Лицей № 3	ОО	Ленинский	100	100	100	**100,0**
1	140	МБДОУ № 46 «Лучик»	ДОУ	Советский	100	100	100	**100,0**
1	28	МАДОУ № 167	ДОУ	Ленинский	100	100	100	**100,0**
1	198	МАОУ школа-интернат № 1 имени В.П. Синякова	ОО	Октябрьский	100	100	100	**100,0**
1	257	МБОУ СОШ № 10 имени академика Ю.А. Овчинникова	ОО	Центральный	100	100	100	**100,0**

КРИТЕРИЙ 5

Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией.

В таблице 7 представлены данные характеризующие Критерий 5 (К5) - удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации.

Таблица 7

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией»

Ранг (место в рейтинге по К5)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	5.1.	5.2.	5.3.	К5
1	186	МБОУ Гимназия № 7	ОО	Ленинский	100	100	100	**100,0**
1	274	МБОУ ЦДО № 5	ДОД	Советский	100	100	100	**100,0**
1	180	МАОУ Лицей № 3	ОО	Ленинский	100	100	100	**100,0**
1	140	МБДОУ № 46 «Лучик»	ДОУ	Советский	100	100	100	**100,0**
1	198	МАОУ школа-интернат № 1 имени В.П. Синякова	ОО	Октябрьский	100	100	100	**100,0**
1	257	МБОУ СОШ № 10 имени академика Ю.А. Овчинникова	ОО	Центральный	100	100	100	**100,0**
1	90	МАДОУ № 11	ДОУ	Советский	100	100	100	**100,0**
1	47	МБДОУ № 201 «Сибирская сказка»	ДОУ	Октябрьский	100	100	100	**100,0**
1	92	МАДОУ № 112	ДОУ	Советский	100	100	100	**100,0**
1	38	МБДОУ № 307	ДОУ	Ленинский	100	100	100	**100,0**
1	243	МАОУ СШ № 24 имени Героя Советского Союза М.В. Водопьянова	ОО	Советский	100	100	100	**100,0**

Итоговый рейтинг муниципальных образовательных организаций г. Красноярска

Таблица 8

РЕЙТИНГ				ОБЩИЙ БАЛЛ	К1	К2	К3	К4	К5
Ранг организации	ОУ	Тип	Район	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организаций	Удовлетворенность условиями оказания услуг
1	МБОУ Гимназия № 7	ОО	Ленинский	99,6	97,8	100,0	100,0	100,0	100,0
2	МБОУ ЦДО № 5	ДОД	Советский	97,8	89,4	99,5	100,0	100,0	100,0
3	МБДОУ № 107	ДОУ	Свердловский	97,7	92,4	99,0	100,0	99,0	98,3
4	МАОУ Лицей № 3	ОО	Ленинский	97,1	95,6	100,0	89,8	100,0	100,0
5	МАОУ школа- интернат № 1 имени В.П. Синякова	ОО	Октябрьский	95,9	97,9	100,0	81,8	100,0	100,0
6	МАДОУ № 56	ДОУ	Советский	95,9	91,7	97,0	100,0	95,6	95,0
7	МБОУ СОШ № 10 имени академика Ю.А. Овчинникова	ОО	Центральный	95,3	94,8	100,0	81,8	100,0	100,0
8	МБОУ ДО «ЦТРиГО»	ДОД	Центральный	95,3	90,5	97,0	100,0	95,2	93,7
9	МАОУ ДО ЦТО «Престиж»	ДОД	Свердловский	95,1	91,3	97,0	94,0	94,6	98,5
10	МБДОУ № 46 «Лучик»	ДОУ	Советский	94,9	92,1	94,5	88,0	100,0	100,0
11	МАДОУ № 83	ДОУ	Свердловский	94,5	89,1	98,5	94,0	97,2	93,9
12	МАДОУ № 40	ДОУ	Свердловский	94,3	92,0	99,0	88,0	95,2	97,5
13	МБДОУ № 194	ДОУ	Свердловский	94,0	90,7	97,5	84,7	98,8	98,2
14	МАОУ Гимназия № 2	ОО	Центральный	93,9	96,5	96,0	91,9	91,8	93,4
15	МАДОУ № 11	ДОУ	Советский	93,8	91,4	100,0	77,8	100,0	100,0
16	МБДОУ № 15	ДОУ	Октябрьский	93,7	90,7	97,5	89,8	95,8	94,5
17	МБДОУ № 201 «Сибирская сказка»	ДОУ	Октябрьский	93,2	92,4	100,0	73,8	100,0	100,0
18	МАДОУ № 306	ДОУ	Свердловский	93,2	92,3	97,0	80,0	99,0	97,5
19	МАДОУ № 183	ДОУ	Свердловский	93,1	92,8	100,0	82,0	98,0	92,8
20	МБОУ СШ № 36	ОО	Октябрьский	93,1	93,8	96,0	91,9	92,4	91,3

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации								2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности Крит2			3. Доступность услуг для инвалидов Крит3				4. Доброжелательность, вежливость работников организации Крит4				5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности Крит5				ИТОГ
		1.1.1. П. инф. стенд	1.1.2. П.инф. Сайт	1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3.1 П. откр. стенд	1.3.2 П. откр. Сайт	1.3. П.открУ	Крит1	2.1. П.комф	2.3. У.комф.	Крит2	3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	Крит3	4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист.У	Крит4	5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд	Крит5	общий балл
1	МБОУ ЦДО № 5	64	65	65	100	100	100	100	89	100	99	100	100	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	98
2	МАОУ ДО ЦТО «Престиж»	73	78	76	100	96	97	97	91	100	94	97	80	100	100	94	89	98	99	95	99	99	98	99	95
3	МБОУ ДО «ЦТРиГО»	67	75	71	100	100	96	98	91	100	94	97	100	100	100	100	94	94	100	95	91	97	94	94	95
4	МБОУ ДО ЦДТ № 4	67	75	71	100	98	97	98	90	100	95	98	40	60	100	66	96	100	100	98	100	100	100	100	90
5	МАОУ ДО ЦВР	67	67	67	100	98	98	98	89	100	96	98	20	80	100	68	96	99	99	98	100	98	99	99	90
6	МАОУ ДО ЦПС	73	79	76	100	97	91	94	90	100	86	93	40	80	100	74	92	92	94	92	90	96	96	94	89
7	МБОУ ДО «Медиа-Мастерская»	67	75	71	100	97	98	98	90	100	99	100	20	100	-	52	98	100	99	99	99	95	99	98	88
8	МБОУ ДО ДДиЮ «Школа самоопределения»	67	78	73	100	100	100	100	92	100	86	93	40	100	-	64	100	86	82	91	100	100	93	97	87
9	МБОУ ДО ДООЦ № 1	67	73	70	90	89	100	95	86	100	90	95	40	60	-	48	96	100	100	98	98	92	100	98	85
10	МАОУ ДО ЦТ № 3	60	61	61	100	100	100	100	88	100	92	96	20	40	100	52	85	100	100	94	100	92	85	91	84
11	МАОУ ДО ЦТиР № 1	67	74	71	100	96	95	96	89	100	80	90	0	40	100	46	92	95	96	94	89	93	96	93	83
12	МБОУ ДО ЦДО № 4 «Сова»	67	57	62	100	100	100	100	89	100	93	97	0	20	100	38	86	93	100	92	92	100	100	98	82
13	МБОУ ДО ДДиЮ № 2	67	59	63	100	93	100	97	88	100	67	84	0	80	100	62	100	100	50	90	100	67	89	88	82
14	МАОУ ДО ЦДО «Спектр»	53	53	53	90	100	100	100	83	100	100	100	0	20	-	8	100	100	100	100	100	100	100	100	78
15	МБОУ ДО «Аэрокосмическая школа»	64	72	68	100	100	100	100	90	100	50	75	0	60	-	24	75	50	67	63	75	100	100	93	69
16	МАОУ ДО «ДТ»	50	46	48	30	100	93	97	62	100	90	95	0	20	-	8	95	95	94	95	95	90	80	87	69

III. Выводы и рекомендации.

В независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Красноярск в 2023 году, приняли участие 276 организаций. В оценке учитывалось мнение 82 999 человек из числа получателей услуг.

Средний балл по отрасли образования на территории города Красноярска в 2023 году составил – 83,31 балла.

Средний балл по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составил – 89,23 балла.

Средний балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» составил – 90,97 балла.

Средний балл по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составил – 59,92 балла.

Средний балл по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составил – 89,15 балла.

Средний балл по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил – 87,29 балла.

Общие рекомендации для всех типов образовательных организаций.

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости учреждения культуры важно устранить выявленные недостатки; создать официальный сайт, обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах; обеспечить на официальном сайте, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системную поддержку работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо устранить выявленные недостатки; продолжить совершенствовать материально-техническую базу организации по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организации.

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организации. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и

ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организации, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг, а также регулярно проводить социологические опросы получателей услуг на предмет удовлетворенности.

Выявленные недостатки и конкретные рекомендации в разрезе образовательных организаций

№	Организация	Рекомендации
274	МБОУ ЦДО № 5	Обеспечить указанные недостающие материалы и/или условия оказания услуг, а именно: - СТЕНД. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельностиИнформация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровьяГосударственные и муниципальные общеобразовательные организации при размещении информации об условиях питания обучающихся по образовательным программам начального общего образования размещают в том числе меню ежедневного горячего питания, информацию о наличии диетического меню в образовательной организации, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по организации питания в общеобразовательных организациях, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, поставляющих (реализующих) пищевые продукты и продовольственное сырье в общеобразовательные организации, формы обратной связи для родителей обучающихся и ответы на вопросы родителей по питанию. - САЙТ. Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процессаИнформация об условиях питания* обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья* Государственные и муниципальные общеобразовательные организации при размещении информации об условиях питания обучающихся по образовательным программам начального общего образования размещают в том числе меню ежедневного горячего питания, информацию о наличии диетического меню в образовательной организации, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по организации питания в общеобразовательных организациях, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, поставляющих (реализующих) пищевые продукты и продовольственное сырье в общеобразовательные организации, формы обратной связи для родителей обучающихся и ответы на вопросы родителей по питанию. - САЙТ. Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процессаИнформация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - САЙТ. Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процессаИнформация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - САЙТ. Вакантные места для приема (перевода) обучающихсяИнформация 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) - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.