

УТВЕРЖДАЮ

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

_____ Г.П. Огорокова

«___» _____ 2020г.

ОТЧЕТ

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

Заказчик: Комитет образования г.Курчатова Курской области

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

Курск 2020

Введение

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

2. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования (в баллах)
3. Основные недостатки в работе образовательных учреждений, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг
4. Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными учреждениями и предложения по совершенствованию их деятельности

Приложения

Содержание

Введение

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

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

Задачи исследования:

- провести анализ сведений об образовательной организации, представленных на официальном сайте организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.06.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

- выявить мнение населения о качестве условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями г.Курчатова Курской области

- выработать рекомендации по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями г.Курчатова Курской области.

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

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

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

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

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

Нормативно-правовые основы, обеспечивающие проведение НОК УООД

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

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

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

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

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

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

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

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

В оценке приняли участие 11 образовательных организаций г.Курчатова Курской области:

№ п/п	Наименование ОУ	адрес	Ф.И.О. руководителя	Адрес официального сайта ОУ
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Гимназия №1" города Курчатова Курской области	307251, Курская область. г.Курчатов, ул. Ленинградская, 25	Говорова Оксана Вениаминовна	http://www.kurch-gim1.ru/
2	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение МБОУ "Гимназия №2" города Курчатова	307251, Курская область, город Курчатов, ул. Молодежная, д. 14	Никитина Людмила Николаевна	http://kurch-gim2.ru/
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей № 3» города Курчатова Курской области	307251, Курская область, город Курчатов, ул. Космонавтов, д. 34	Мезенцева Наталья Владимировна	http://kurch-lic3.ru/
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 5" города Курчатова Курской области	307250, Курская обл., г.Курчатов, ул. Энергетиков, д. 16	Герасимова Валентина Ивановна	http://www.kurch-sosh5.ru/
5	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение "Школа для детей с ограниченными возможностями здоровья №7" г. Курчатова Курской области	307250, Курская область, г. Курчатов, ул. Садовая, д. 51/4-5	Макухина Надежда Сергеевна	http://kurch-sosh8vid.ru/
6	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида №4 "Аленушка"	307251, Российская Федерация, Курская область, город Курчатов, улица Космонавтов, дом 6	Куриленко Евгения Владимировна	http://kurch-ds4.ru/
7	Муниципальное автономное дошкольное	307250, Российская	Варыгина Валентина	http://kurch-ds7.ru/

	образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида № 7 "Сказка"	Федерация, Курская область, город Курчатов, улица Строителей, дом 2.	Васильевна	
8	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 10 "Улыбка"	307250, Российская Федерация, Курская область, город Курчатов, улица Мира, дом 10.	Исаева Лия Николаевна	http://kurch-ds10.ru/
9	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида № 12 "Золотой ключик"	307250, Российская Федерация, Курская область, город Курчатов, улица Садовая, дом 10.	Комарицкая Тамара Николаевна	http://kurch-ds12.ru/
10	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад комбинированного вида № 14 "Золотой петушок"	307250, Российская Федерация, Курская область, город Курчатов, улица Садовая, дом 14	Воробина Наталия Васильевна	http://kurch-ds14.ru/
11	Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования "Дом детского творчества" г. Курчатова Курской области	307250, Курская область, г. Курчатов, ул. Набережная, 15	Маликова Надежда Николаевна	http://kurch-spektr.ru/

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

- а) официальные сайты учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных учреждений;
- б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- в) результаты изучения условий оказания услуг учреждениями образования, включающие:
 - наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
 - обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
 - обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения образования и т.п.).

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

- проведен анализ размещенной информации на официальных сайтах учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационном стенде в помещении указанных учреждений;

- изучены условия оказания услуг учреждениями образования, в том числе:
 - наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
 - обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
 - обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- изучено мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями образования путем анкетирования;
- произведен расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением образования, утвержденных Министерством просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г №114

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

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

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

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

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

1. Общая информация об учреждении образования:

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

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

структура учреждения образования, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты; фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения образования.

2. Информация о деятельности учреждения образования:

сведения о видах предоставляемых услуг;

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

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

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением образования;

информация о планируемых мероприятиях;

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

3. Иная информация:

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

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

информация, которая размещается и публикуется по решению учреждения образования;

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

план по улучшению качества работы учреждения.

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

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

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

1. Наличие устава образовательной организации
2. Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)
3. Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)
4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации
5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся
6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся
7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора
8. Наличие отчета о результатах самообследования
9. Наличие документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей): за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате; за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы среднего общего образования
10. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
2. Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
5. Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
6. Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
7. Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
8. Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
9. Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
10. Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
11. Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки

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

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

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

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

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

Организации	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	1.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	1.2.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	1.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 40)	Итого
МБОУ «Гимназия №1»	100	30	100	30	92	36,8	96,8
МБОУ «Гимназия №2»	100	30	100	30	93	37,2	97,2
МБОУ «Лицей № 3»	100	30	90	27	94	37,6	94,6
МБОУ «СОШ № 5»	100	30	60	18	99,9	40	88
МКОУ «Школа для детей с ограниченными возможностями здоровья №7»	100	30	60	18	87	34,8	82,8
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида №4 «Аленушка»	100	30	100	30	96	38,4	98,4
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 7 «Сказка»	100	30	60	18	100	40	88
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением	100	30	60	18	99	39,6	87,6

деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 10 «Улыбка»							
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 12 «Золотой ключик»	100	30	90	27	96	38,4	95,4
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 14 «Золотой петушок»	100	30	60	18	100	40	88
МКУДО «Дом детского творчества»	100	30	100	30	71	28,4	88,4

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

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

Организации	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50)	2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий	2.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50)	Итого
МБОУ «Гимназия №1»	80	40	80	40	80
МБОУ «Гимназия №2»	100	50	90	45	95
МБОУ «Лицей № 3»	100	50	85	42,5	92,5
МБОУ «СОШ № 5»	100	50	100	50	100
МКОУ «Школа для детей с ограниченными возможностями здоровья №7»	80	40	93	46,5	86,5
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида №4 «Аленушка»	100	50	89	44,5	94,5
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 7 «Сказка»	100	50	100	50	100
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением	100	50	100	50	100

деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 10 «Улыбка»					
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 12 «Золотой ключик»	80	40	98	49	89
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 14 «Золотой петушок»	100	50	90	45	95
МКУДО «Дом детского творчества»	100	50	89	44,5	94,5

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

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

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

Организации	3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	3.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	3.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	Итого
МБОУ «Гимназия №1»	20	6	40	16	50	15	37
МБОУ «Гимназия №2»	0	0	40	16	67	20,1	36,1
МБОУ «Лицей № 3»	0	0	20	8	40	12	20
МБОУ «СОШ № 5»	20	6	20	8	50	15	29
МКОУ «Школа для детей с ограниченными возможностями здоровья №7»	0	0	40	16	60	18	34
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида №4 «Аленушка»	0	0	40	16	33	9,9	25,9
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 7 «Сказка»	0	0	40	16	33	9,9	25,9
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 10 «Улыбка»	0	0	40	16	50	15	31
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 12 «Золотой ключик»	0	0	20	8	50	15	23

МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 14 «Золотой петушок»	0	0	20	8	50	15	23
МКУДО «Дом детского творчества»	20	6	20	8	87	26,1	40,1

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

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

Организации	4.1.Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	4.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	4.3.Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	4.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 20)	Итого
МБОУ «Гимназия №1»	91	36,4	95	38	98	19,6	94
МБОУ «Гимназия №2»	99	39,6	98	39,2	96	19,2	98
МБОУ «Лицей № 3»	95	38	96	38,4	96	19,2	95,6
МБОУ «СОШ № 5»	100	40	100	40	96	19,2	99,2
МКОУ «Школа для детей с ограниченными возможностями здоровья №7»	93	37,2	93	37,2	97	19,4	93,8
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида №4 «Аленушка»	98	39,2	99	39,6	99	19,8	98,6
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 7 «Сказка»	100	40	100	40	100	20	100
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 10 «Улыбка»	100	40	100	40	100	20	100

МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 12 «Золотой ключик»	100	40	99	39,6	90	18	97,6
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 14 «Золотой петушок»	99	39,6	100	40	100	20	99,6
МКУДО «Дом детского творчества»	98	39,2	99,7	39,9	99	19,8	99

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

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

Организации	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы	5.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 20)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	5.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50)	Итого
МБОУ «Гимназия №1»	93	27,9	97	19,4	96,7	48,4	95,8
МБОУ «Гимназия №2»	99	29,7	97	19,4	99	49,5	98,6
МБОУ «Лицей № 3»	95	28,5	93	18,6	96	48	95,1
МБОУ «СОШ № 5»	100	30	100	20	100	50	100
МКОУ «Школа для детей с ограниченными возможностями здоровья №7»	63	18,9	93	18,6	93	46,5	84
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида №4 «Аленушка»	99	29,7	96	19,2	98	49	97,9
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 7 «Сказка»	100	30	100	20	100	50	100
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-	100	30	100	20	100	50	100

эстетическому развитию детей № 10 «Улыбка»							
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 12 «Золотой ключик»	99	29,7	98,9	19,78	100	50	99,48
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 14 «Золотой петушок»	99	29,7	100	20	100	50	99,7
МКУДО «Дом детского творчества»	100	29,9	99	19,8	99,7	49,9	99,8

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

Организации	Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность"	Критерий 2. "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"	Критерий 3. "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"	Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость, работников организации".	Критерий 5. "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"
МБОУ «Гимназия №1»	96,8	80	37	94	95,8
МБОУ «Гимназия №2»	97,2	95	36,1	98	98,6
МБОУ «Лицей № 3»	94,6	92,5	20	95,6	95,1
МБОУ «СОШ № 5»	88	100	29	99,2	100
МКОУ «Школа для детей с ограниченными возможностями здоровья №7»	82,8	86,5	34	93,8	84
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида №4 «Аленушка»	98,4	94,5	25,9	98,6	97,9
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 7 «Сказка»	88	100	25,9	100	100
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 10 «Улыбка»	87,6	100	31	100	100
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида	95,4	89	23	97,6	99,5

№ 12 «Золотой ключик»					
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 14 «Золотой петушок»	88	95	23	99,6	99,7
МКУДО «Дом детского творчества»	88,4	94,5	40,1	99	99,8

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Гимназия №1» выявлены следующие недостатки:

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

1. Наличие и понятность навигации внутри организации;
2. Доступность питьевой воды.

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

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

1. Дублирование 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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Гимназия №2» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

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

1. Дублирование 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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Лицей № 3» выявлены следующие недостатки:

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

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

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

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

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания МБОУ «СОШ № 5» услуг выявлены следующие недостатки:

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

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

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

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

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУ «Школа для детей с ограниченными возможностями здоровья №7» выявлены следующие недостатки:

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

1. Дублирование 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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МАДОУ «Детский сад комбинированного вида №4 «Аленушка» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

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

1. Дублирование 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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 7 «Сказка» выявлены следующие недостатки:

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

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

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

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

1. Дублирование 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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 10 «Улыбка» выявлены следующие недостатки:

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

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

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

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

1. Дублирование 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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 12 «Золотой ключик» выявлены следующие недостатки:

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

1. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

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

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 14 «Золотой петушок» выявлены следующие недостатки:

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

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

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

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

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКУДО «Дом детского творчества» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

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

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

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

По итогам расчета всех критериев для всех 6 организаций муниципальных общеобразовательных учреждений был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 7.

Таблица 7. Рейтинг образовательных учреждений г. Курчатова Курской области

Организации	Баллы	Рейтинг
МБОУ «Гимназия №2»	84,98	1
МКУДО «Дом детского творчества»	84,36	2
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 10 «Улыбка»	83,72	3
МБОУ «СОШ № 5»	83,24	4
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида №4 «Аленушка»	83,06	5
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 7 «Сказка»	82,78	6
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 14 «Золотой петушок»	81,06	7
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 12 «Золотой ключик»	80,9	8
МБОУ «Гимназия №1»	80,72	9
МБОУ «Лицей № 3»	79,56	10
МКОУ «Школа для детей с ограниченными возможностями здоровья №7»	76,22	11
Средняя по городу	81,87	

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

Предложения по совершенствованию деятельности учреждений образования

МБОУ «Гимназия №1» необходимо обеспечить:

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

1. Наличие и понятность навигации внутри организации;
2. Доступность питьевой воды.

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

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

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

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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

МБОУ «Гимназия №2» необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

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

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

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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

МБОУ «Лицей № 3» необходимо обеспечить:

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

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

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

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

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

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

МБОУ «СОШ № 5» необходимо обеспечить:

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

1. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

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

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование 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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

МКОУ «Школа для детей с ограниченными возможностями здоровья №7» необходимо обеспечить:

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

1. Наличие и понятность навигации внутри организации

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

МАДОУ «Детский сад комбинированного вида №4 «Аленушка» необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

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

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

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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 7 «Сказка» необходимо обеспечить:

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

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

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

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

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

1. Дублирование 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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 10 «Улыбка» необходимо обеспечить:

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

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

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование 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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 12 «Золотой ключик» необходимо обеспечить:

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

1. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

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

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

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

МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 14 «Золотой петушок» необходимо обеспечить:

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

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

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

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

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

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

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

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

МКУДО «Дом детского творчества» необходимо обеспечить:

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

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

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

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

Приложение

Сведения об организации - операторе

Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»
305000, г. Курск, ул. Радищева, 35
Тел. 70-82-46, факс 70-56-87
ИНН 4632005963 КПП 463201001
Р/сч 40703810000520000006
К/сч 30101810145250000411
Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва
БИК 044525411
ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063
ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000
ОКФС – 53

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

Члены экспертной группы:

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

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

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

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБОУ «Гимназия №1»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}} + I_{\text{порт}} + I_{\text{информ}}} \right) \times 100, (1.1)$ (37 _{стенд} + 37 _{сайт} + 17 _{порт} + 14 _{информ}) x 100 = 100 _{инф}	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 30 _{дист} x 4 _{дист} = 120 _{дист} В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2} + 269_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (239 _{стенд} + 257 _{сайт} / 2 * 269 _{общ}) x 100 = 92 _{откр уд}	92 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 92^{ткр}_{уд})				96,8 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $П_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 4_{\text{комф}} = 80_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> комфортных условий предоставления услуг.	80 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{комф}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{(215_{\text{комф}} + 269_{\text{общ}}) \times 100} \times 100 = 79,9_{\text{уд}}^{\text{комф}} (2.3)$	80 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 80 _{комф.усл} + 0,5 x 80 _{комф.уд})				80 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 1_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 1_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ В наличии <u>одно</u> условия доступности услуг для инвалидов.	20 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times 2_{\text{дост}}^{\text{усл}} = 40_{\text{дост}}^{\text{усл}}$ В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать	40 баллов

	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{инв}^{дост} = \left(\frac{Y_{инв}^{дост}}{Y_{инв}^{общ}} \right) \times 100 = 50, (3.3)$	50 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 40^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				37 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{перв.конт}^{уд} = \left(\frac{Y_{перв.конт}^{уд}}{Y_{общ}^{уд}} \right) \times 100 = 91, (4.1)$	91 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{каз.услуг}^{уд} = \left(\frac{Y_{каз.услуг}^{уд}}{Y_{общ}^{уд}} \right) \times 100 = 95, (4.2)$	95 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{вежл.дист}^{уд} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}^{уд}}{Y_{общ}^{уд}} \right) \times 100 = 98, (4.3)$	98 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 91^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 95^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 98^{вежл.дист}_{уд})$				94 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{реком}^{уд} = \left(\frac{Y_{реком}^{уд}}{Y_{общ}^{уд}} \right) \times 100 = 93, (5.1)$	93 баллов

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{261_{\text{орг.усл}} / 269_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(261_{\text{орг.усл}} / 269_{\text{общ}}) \times 100 = 97_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	97 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{со}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{260_{\text{уд}} / 269_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(260_{\text{уд}} / 269_{\text{общ}}) \times 100 = 96,7_{\text{уд}}$	97 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): (0,3 x 93 _{реком} + 0,2 x 97 ^{орг.усл} _{уд} + 0,5 x 96,7 _{уд}				95,8 баллов

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

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

$$(96,8+80+37+94+95,8)/5=80,72 \text{ МБОУ «Гимназия №1»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБОУ «Гимназия №2»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			

1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (37 _{стенд} + 32 _{сайт} / 44 _{норм}) x 100 = 100 _{инф}	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 30 _{дист} x 4 _{дист} = 120 _{дист} В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{\text{откр.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \frac{Y_{\text{общ}}}{2}} \right) \times 100, (1.3)$ (318 _{стенд} + 338 _{сайт} / 2 * 354 _{общ}) x 100 = 93 _{откр.уд}	93 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 93 _{откр.уд})				97,2 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ 20 _{комф} x 6 _{комф} = 120* _{комф.усл} В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов

	получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $\frac{P_{\text{комф}}}{P_{\text{уд}}} \times 100 = \frac{319}{354} \times 100 = 90\%$ (2.3)	90 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 90 _{комф.уд})				95 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>ни одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 40^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	40 баллов

	режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд-инв}^{дост} = \left(\frac{y_{уд-инв}^{дост}}{n_{уд-инв}} \right) \times 100, (3.3)$	67 баллов
Итого по критерию 3 (K³): (0,3 x 0 ^{орг дост} + 0,4 x 40 ^{удл дост} + 0,3 x 67 ^{удл дост})				36,1 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{n_{уд}^{перв.конт}} \right) \times 100, (4.1)$	99 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{каз.услуг}}{n_{уд}^{каз.услуг}} \right) \times 100, (4.2)$	98 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{n_{уд}^{вежл.дист}} \right) \times 100, (4.3)$	96 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): (0,4 x 99 ^{перв.конт уд} +0,4 x 98 ^{каз.услуг уд} +0,2 x 96 ^{вежл.дист уд})				98 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{уд}^{реком} = \left(\frac{y_{уд}^{реком}}{n_{уд}^{реком}} \right) \times 100, (5.1)$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{y_{уд}^{орг.усл}}{n_{уд}^{орг.усл}} \right) \times 100, (5.2)$	97 баллов

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{349_{уд} / 354_{общ}} \right) \times 100 = 99 \quad (5.3)$	99 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 99_{реком} + 0,2 \times 97^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 99_{уд})$				98,6 баллов

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

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

$(97,2 + 95 + 36,1 + 98 + 98,6) / 5 = 84,98$ МБОУ «Гимназия №2»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБОУ «Лицей № 3»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{37_{стенд} + 32_{айт} / 4_{информ}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ $(37_{стенд} + 32_{айт} / 4_{информ}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} \quad (1.2)$ $30_{дист} \times 3_{дист} = 90_{дист}$ В наличии и функционируют <u>три</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	90 баллов

	граждан или гиперссылки на нее)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2} \times \frac{Ч_{общ}}{2} \right) \times 100, (1.3)$ $(241_{стенд} + 236_{сайт}) / 2 \times 254_{общ} \times 100 = 94_{уд}^{откр}$	94 баллов
Итого по критерию 1 (K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 90 _{дист} + 0,4 x 94 ^{ТКР} _{уд})				94,6 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{комф. усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 5_{комф} = 100_{комф. усл}$ В наличии и функционируют <u>пять</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{254_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(216_{комф} / 254_{общ}) \times 100 = 85_{уд}^{комф}$	85баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф. усл} + 0,5 x 85 ^{комф} _{уд})				92,5 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20_{дост}^{орг} \times 0_{дост}^{орг} = 0_{дост}^{орг}$	0 баллов

	инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации		В наличии <u>ни одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}_{\text{дост}}} \times 1^{\text{усл}_{\text{дост}}} = 20 * \text{усл}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u> условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	20 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{C_{\text{инв}}} \right) \times 100 = 40\%, (3.3)$	40 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0^{\text{орг}_{\text{дост}}} + 0,4 \times 20^{\text{усл}_{\text{дост}}} + 0,3 \times 40^{\text{дост}_{\text{уд}}})$				20 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{C_{\text{общ}}^{\text{уд}}} \right) \times 100, (4.1)$ $\frac{242^{\text{перв.конт}}}{254^{\text{общ}}} \times 100 = 95\%$	95 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}}{C_{\text{общ}}^{\text{уд}}} \right) \times 100, (4.2)$ $\frac{245^{\text{каз.услуг}_{\text{уд}}}}{254^{\text{общ}}} \times 100 = 96\%$	96 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	20%	по формуле (4.3):	96

	вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{245_{\text{вежл.дист}}/254_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $96_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$	баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 95_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} + 0,4 \times 96_{\text{каз.услуг}}^{\text{уд}} + 0,2 \times 96_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}})$				95,6 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{241_{\text{реком}}/254_{\text{общ}}} \right) \times 100 = 95_{\text{реком}}$	95 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{236_{\text{орг.усл}}/254_{\text{общ}}} \right) \times 100 = 93_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$	93 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{245_{\text{уд}}/254_{\text{общ}}} \right) \times 100 = 96_{\text{уд}}$	96 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 95_{\text{реком}} + 0,2 \times 93_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} + 0,5 \times 96_{\text{уд}})$				95,1 баллов

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

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

$$(94,6 + 92,5 + 20 + 95,6 + 95,1) / 5 = 79,56 \text{ МБОУ «Лицей № 3»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБОУ «СОШ № 5»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 32_{сайт} / 4_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 2_{дист} = 60_{дист}$ В наличии и функционируют два дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	60 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \frac{Ч_{откр_{уд}}}{Ч_{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(600_{стенд} + 599_{сайт} / 2 \times \frac{2}{600_{общ}}) \times 100 = 99,9_{откр_{уд}}$	99,9 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 60_{дист} + 0,4 \times 99,9_{откр_{уд}})$				88 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	100 баллов

	- наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		$20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>пять</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{(599_{\text{комф}} + 600_{\text{общ}}) \times 100} \times 100 = 99,8_{\text{комф.уд}} \quad (2.3)$	99,8баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 99,8_{\text{омф.уд}})$				100 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, (3.1)$ $20_{\text{орг дост}} \times 1_{\text{орг дост}} = 20_{\text{орг дост}}$ В наличии <u>одно</u> условие доступности услуг для инвалидов.	20 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}, (3.2)$ $20_{\text{усл дост}} \times 1_{\text{усл дост}} = 20_{\text{усл дост}}$ В наличии <u>одно</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	20 баллов

	необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд\ инв}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд\ инв}^{дост}}{Ч_{инв}} \times 100 \right) \times 100, (3.3)$	50 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 20^{орг\ дост} + 0,4 \times 20^{усл\ дост} + 0,3 \times 50^{дост\ уд})$				29 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{перв.конт}^{уд} = \left(\frac{Y_{перв.конт}^{уд}}{600_{общ}} \times 100 \right) \times 100, (4.1)$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{каз.услуг\ уд} = \left(\frac{Y_{каз.услуг\ уд}}{600_{общ}} \times 100 \right) \times 100, (4.2)$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{вежл.дист}^{уд} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}^{уд}}{600_{общ}} \times 100 \right) \times 100, (4.3)$	96 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт\ уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг\ уд} + 0,2 \times 96^{вежл.дист\ уд})$				99,2 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{рек} = \left(\frac{Y_{рек}}{600_{общ}} \times 100 \right) \times 100, (5.1)$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{орг.усл\ уд} = \left(\frac{Y_{орг.усл\ уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$	100 баллов

			$(600^{\text{орг.усл}}/600^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{600^{\text{общ}}_{\text{уд}}} \right) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} \quad (5.3)$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100^{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(88+100+29+99,2+100)/5=83,24 \text{ МБОУ «СОШ № 5»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МКОУ «Школа для детей с ограниченными возможностями здоровья №7»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			

1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (37стенд + 32сайт / 74норм) x 100 = 100инф	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 30дист x 2дист = 60дист В наличии и функционируют <u>два</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	60 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \frac{Ч_{общ}}{2 \times 90}} \right) \times 100, (1.3)$ (28стенд + 24сайт / 2 * 90общ) x 100 = 87откр_уд	87 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100инф + 0,3 x 60дист + 0,4 x 87откр_уд)				82,8 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ 20комф x 4комф = 80комф.усл В наличии и функционируют <u>четыре</u> комфортных условий предоставления услуг.	80 баллов

2.2 .	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $\Pi_{\text{комф}}^{\text{уд}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\sum_{\text{общ}} y_{\text{комф}}} \times 100 = 93\% \quad (2.3)$	93 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 80_{комф.усл} + 0,5 x 93_{комф.уд})				86,5 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1 .	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $\Pi_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2 .	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	40%	по формуле (3.2): $\Pi_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 40^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	40 баллов
3.3 .	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг -	30%	по формуле (3.3): $\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\sum_{\text{инв}} y_{\text{дост}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$	60 баллов

	инвалидов)		$(12/20_{\text{инв}}) \times 100 = 60^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 40^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 60^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				34 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(28^{\text{перв.конт}} / 30^{\text{общ}}) \times 100 = 93^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	93 баллов
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(28^{\text{каз.услуг}} / 30^{\text{общ}}) \times 100 = 93^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$	93 баллов
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(29^{\text{вежл.дист}} / 30^{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	97 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 93^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 93^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 97^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				93,8 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(19^{\text{реком}} / 30^{\text{общ}}) \times 100 = 96^{\text{реком}}$	63 баллов
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(28^{\text{орг.усл}} / 30^{\text{общ}}) \times 100 = 93^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	93 баллов
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$	93 баллов

			$(28_{уд} / 30_{общ}) \times 100 = 93_{уд}$	
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 63_{реком} + 0,2 \times 93_{орг.усл.уд} + 0,5 \times 93_{уд})$				84 баллов

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

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

$$(82,8 + 86,5 + 34 + 93,8 + 84) / 5 = 76,22 \text{ МКОУ «Школа для детей с ограниченными возможностями здоровья №7»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида №4 «Аленушка»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 32_{сайт} / 4_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью	40%	по формуле (1.3):	96 баллов

	информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{82_{стенд} + 79_{сайт} + 2 \times \frac{Y_{общ}}{2}} \right) \times 100, (1.3)$ $96_{уд}^{откр} = \frac{2 \times 94}{84_{общ}} \times 100 =$	
Итого по критерию 1 (K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 96 ^{KP} _{уд})				98,4 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 6_{комф} = 120_{комф.усл}$	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{комф}^{уд} = \frac{Y_{комф}}{75_{комф} + 84_{общ}} \times 100 = 89_{уд}^{комф}, (2.3)$	89 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 89 ^{комф} _{уд})				94,5 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20_{дост}^{орг} \times 0_{дост}^{орг} = 0_{дост}^{орг}$ В наличии <u>ни одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов

3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}_{\text{дост}}} \times 2^{\text{усл}_{\text{дост}}} = 40^{\text{усл}_{\text{дост}}}$ В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{\text{дост}}^{\text{инв}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\sum_{\text{инв}} P_{\text{дост}}^{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$	33 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0^{\text{орг}_{\text{дост}}} + 0,4 \times 40^{\text{усл}_{\text{дост}}} + 0,3 \times 33^{\text{дост}_{\text{уд}}})$				25,9 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\sum_{\text{уд}} P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}}} \right) \times 100, (4.1)$ $82^{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} / 84^{\text{общ}_{\text{уд}}} \times 100 = 98^{\text{перв.конт}_{\text{уд}}}$	98 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\sum_{\text{уд}} P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}} \right) \times 100, (4.2)$ $83^{\text{каз.услуг}_{\text{уд}}} / 84^{\text{общ}_{\text{уд}}} \times 100 = 99^{\text{каз.услуг}_{\text{уд}}}$	99 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\sum_{\text{уд}} P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}} \right) \times 100, (4.3)$ $83^{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} / 84^{\text{общ}_{\text{уд}}} \times 100 = 99^{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$	99 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 98^{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times 99^{\text{каз.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times 99^{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$				98,6 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			

5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{n_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(83_{\text{реком}} / 84_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{реком}}$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{n_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(81_{\text{орг.усл}} / 84_{\text{общ}}) \times 100 = 96_{\text{орг.усл}}$	96 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{n_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(82_{\text{уд}} / 84_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}$	98 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): (0,3 x 99 _{реком} + 0,2 x 96 _{орг.усл.уд} + 0,5 x 98 _{уд})				97,9 баллов

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

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

$$(98,4 + 94,5 + 25,9 + 98,6 + 97,9) / 5 = 83,06 \text{ МАДОУ «Детский сад комбинированного вида №4 «Аленушка»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 7 «Сказка»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			

1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{\text{стенд}} + 32_{\text{сайт}} / 114_{\text{норм}}) \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 2_{\text{дист}} = 60_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>два</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	60 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{\text{откр.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \frac{Y_{\text{общ}}}{2}} \right) \times 100, (1.3)$ $(110_{\text{стенд}} + 110_{\text{сайт}} / 2 \times 110_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{откр.уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 60 _{дист} + 0,4 x 100 ^{KP} _{уд})				88 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$	100 баллов

2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{(110_{комф} / 110_{общ})} \times 100 = 100_{комф}^{уд} \quad (2.3)$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 _{комф.уд})				100 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, \quad (3.1)$ $20_{дост}^{орг} \times 0_{дост}^{орг} = 0_{дост}^{орг}$ В наличии ни <u>одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, \quad (3.2)$ $20_{дост}^{усл} \times 2_{дост}^{усл} = 40_{дост}^{усл}$ В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{инв}^{дост} = \frac{y_{дост}}{(110_{инв} / 110_{уд})} \times 100 = 100_{инв}^{дост}, \quad (3.3)$	33 баллов

Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 40^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 33^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				25,9 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{110_{\text{перв.конт}} / 110_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{\text{каз.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{каз.услуг}}}{110_{\text{каз.услуг}} / 110_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{110_{\text{вежл.дист}} / 110_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{110_{\text{реком}} / 110_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $100^{\text{реком}}_{\text{уд}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{110_{\text{орг.усл}} / 110_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{110_{\text{уд}} / 110_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $100^{\text{уд}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100^{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100^{\text{уд}}_{\text{уд}})$				100 баллов

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

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

$$(88 + 100 + 25,9 + 100 + 100) / 5 = 82,78 \text{ МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 7 «Сказка»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому
развитию детей № 10 «Улыбка»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (37 _{стенд} + 32 _{сайт} / 64 _{норм}) x 100 = 100 _{инф}	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 30 _{дист} x 2 _{дист} = 60 _{дист} В наличии и функционируют <u>два</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями	60 баллов

	качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		услуг.	
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2} \times \frac{Ч_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(121_{стенд} + 118_{сайт} / 2) \times 121_{общ} \times 100 = 99_{откр_{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 60 _{дист} + 0,4 x 99 ^{KP} _{уд})				87,6 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 5_{комф} = 100_{комф.усл}$	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{комф_{уд}} = \frac{Y_{комф}}{121_{общ}} \times 100 = 100_{комф_{уд}} (2.3)$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 ^{комф} _{уд})				100 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	30%	по формуле (3.1): $P_{орг_{дист}} = T_{орг_{дист}} \times C_{орг_{дист}}, (3.1)$	0 баллов

	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации		$20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ В наличии ни <u>одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	40%	по формуле (3.2): $П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 2^{усл}_{дост} = 40^{усл}_{дост}$ В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П^{дост}_{уд\ инв} = \left(\frac{У^{дост}_{уд\ инв}}{Ч^{уд}_{инв}} \times 100 - 50 \right) \times 100, (3.3)$	50 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 40^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				31 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}_{уд}}{Ч^{уд}_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П^{каз.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{каз.услуг}_{уд}}{Ч^{уд}_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $100^{каз.услуг}_{уд}$	100 баллов

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{121_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(121_{\text{вежл.дист}} / 121_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{вежл.дист.уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт.уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услуг.уд}} + 0,2 \times 100_{\text{вежл.дист.уд}})$				100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{121_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(121_{\text{реком}} / 121_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{121_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(121_{\text{орг.усл}} / 121_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл.уд}}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{121_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(121_{\text{уд}} / 121_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				100 баллов

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

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

$$(87,6^n + 100 + 31 + 100 + 100) / 5 = 83,72$$

МАДОУ «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 10 «Улыбка»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 12 «Золотой ключик»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества
----------	----------------------------	--------------------------	---	--

				учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{I_{\text{информ}}} \right) \times 100, (1.1)$ (37стенд + 32сайт / 14информ) x 100 = 100инф	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 30дист x 3дист = 90дист В наличии и функционируют три дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	90 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (176стенд + 169сайт / 2общ) x 100 = 96откр уд	96 баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100инф + 0,3 x 90дист + 0,4 x 96кр уд)				95,4 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций;	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ 20комф x 3комф = 90комф. усл	80 баллов

	- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{комф}^{комф} = \frac{y_{комф}}{(176^{комф} + 180^{общ})} \times 100 = 98^{комф}_{уд} \quad (2.3)$	98 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 80 _{комф.усл} + 0,5 x 98 _{комф.уд})				89 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, \quad (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ В наличии ни <u>одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, \quad (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 1^{усл}_{дост} = 20^{усл}_{дост}$ В наличии <u>одно</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	20 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в %	30%	по формуле (3.3):	50 баллов

	от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)		$P_{инв}^{дост} = \left(\frac{y_{инв}^{дост}}{q_{инв}^{дост}} \right) \times 100, (3.3)$	
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				23 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{перв.конт}^{уд} = \left(\frac{y_{перв.конт}^{уд}}{q_{перв.конт}^{уд}} \right) \times 100, (4.1)$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{каз.услуг}^{уд} = \left(\frac{y_{каз.услуг}^{уд}}{q_{каз.услуг}^{уд}} \right) \times 100, (4.2)$	99 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{вежл.дист}^{уд} = \left(\frac{y_{вежл.дист}^{уд}}{q_{вежл.дист}^{уд}} \right) \times 100, (4.3)$	90 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 99^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 90^{вежл.дист}_{уд})$				97,6 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{реком}^{уд} = \left(\frac{y_{реком}^{уд}}{q_{реком}^{уд}} \right) \times 100, (5.1)$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{орг.усл}^{уд} = \left(\frac{y_{орг.усл}^{уд}}{q_{орг.усл}^{уд}} \right) \times 100, (5.2)$	99 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$	100 баллов

			$(180_{\text{уд}} / 180_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 99_{\text{реком}} + 0,2 \times 99_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				99,5 баллов

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

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

$$(95,4 + 89 + 23 + 97,6 + 99,5) / 5 = 80,9 \text{ МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 12 «Золотой ключик»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 14 «Золотой петушок»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{\text{стенд}} + 32_{\text{сайт}} / 4_{\text{норм}}) \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 2_{\text{дист}} = 60_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>два</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	60 баллов

	нее)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр\ уд} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \frac{Ч_{стенд}}{26} + \frac{Ч_{сайт}}{26} \times 146_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(146_{стенд} + 146_{сайт} / 26 \times 146_{общ}) \times 100 = 100_{откр\ уд}$	100 баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 60 _{дист} + 0,4 x 100 ^{KP} _{уд})				88 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{комф. усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 5_{комф} = 100_{комф. усл}$	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{комф} = \frac{Y_{комф}}{(132_{комф} + 146_{общ})} \times 100 = 90_{комф\ уд} (2.3)$	90 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф. усл} + 0,5 x 90 ^{комф} _{уд})				95 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			

3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии ни <u>одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 20^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	20 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \frac{Y_{\text{уд}}^{\text{дост}}}{C_{\text{инв}}} \times 100 = 50^{\text{дост}}_{\text{уд}} \times 100, (3.3)$	50 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 20^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 50^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				23 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			

4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{146_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $100_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	99 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{\text{каз.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{каз.услуг}}}{146_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $100_{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{146_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $100_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 99_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{ежл.дист}}_{\text{уд}})$				99,6 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{146_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $100_{\text{реком}}_{\text{уд}}$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{146_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{146_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 99_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				99,7 баллов

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

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

$$(88 + 95 + 23 + 99,6 + 99,7) / 5 = 81,06 \text{ МАДОУ «Детский сад комбинированного вида № 14 «Золотой петушок»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МКУДО «Дом детского творчества»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (37 _{стенд} + 32 _{сайт} / 74 _{норм}) × 100 = 100 _{инф}	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 30 _{дист} × 4 _{дист} = 120 _{дист} В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в %	40%	по формуле (1.3): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$	71 баллов

	от общего числа опрошенных получателей услуг)		$(394_{\text{стенд}} + 429_{\text{сайт}/2} * 578_{\text{общ}}) \times 100 = 71_{\text{откр уд}}$	
Итого по критерию 1 (K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 71_{\text{кр уд}})$				88,4 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 120_{\text{комф.усл}}$	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{(514_{\text{комф}} + 578_{\text{общ}})} \times 100 = 89_{\text{комф уд}} (2.3)$	89 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 89_{\text{комф уд}})$				94,5 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			

3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $П_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 20^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов.	20 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	40%	по формуле (3.2): $П_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 20^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	20 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}^{\text{дост}}}{C_{\text{инв}}} \right) \times 100 = 87^{\text{уд}}_{\text{дост}}, (3.3)$	87 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 20^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 20^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 87^{\text{уд}}_{\text{дост}})$				40,1 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			

4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\frac{P_{\text{перв.конт}}}{576} + \frac{P_{\text{каз.услуг}}}{578} + \frac{P_{\text{вежл.дист}}}{574}} \right) \times 100, (4.1)$ $98_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	98 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{\text{каз.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{каз.услуг}}}{\frac{P_{\text{перв.конт}}}{576} + \frac{P_{\text{каз.услуг}}}{578} + \frac{P_{\text{вежл.дист}}}{574}} \right) \times 100, (4.2)$ $99,7_{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\frac{P_{\text{перв.конт}}}{576} + \frac{P_{\text{каз.услуг}}}{578} + \frac{P_{\text{вежл.дист}}}{574}} \right) \times 100, (4.3)$ $99_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 98_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 99_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				99 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\frac{P_{\text{реком}}}{577} + \frac{P_{\text{орг.усл}}}{578} + \frac{P_{\text{уд}}}{576}} \right) \times 100, (5.1)$ $99,8_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\frac{P_{\text{реком}}}{577} + \frac{P_{\text{орг.усл}}}{578} + \frac{P_{\text{уд}}}{576}} \right) \times 100, (5.2)$ $98,8_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	99 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\frac{P_{\text{реком}}}{577} + \frac{P_{\text{орг.усл}}}{578} + \frac{P_{\text{уд}}}{576}} \right) \times 100, (5.3)$ $99,7_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 99_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				99,8 баллов

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

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

(88,4+94,5+40,1+99+99,8)/5= 84,36 МКУДО «Дом детского творчества»