

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ЦЕНТР НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ»

295007, Республика Крым, г.Симферополь, ул.Лескова, д.25

ИНН 9102295960 ОГРН 1249100005131 КПП 910201001

р/с 40703 810 2 5200 0000310

БИК 046015602

Корсчёт 30101 810 6 0000 0000602



Моисеенко

2024 г.

ОТЧЕТ

«Результаты проведения независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности муниципальными
организациями, осуществляющими образовательную деятельность на
территории Красногвардейского района Республики Крым»

Красногвардейский район Республики Крым, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

I. ВВЕДЕНИЕ	2
Термины и определения	2
Нормативно-правовые основания	2
Цели и задачи	3
Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий образовательной деятельности	5
Рекомендации по расчету отдельных показателей НОКО	33
II. Основная часть	39
Объекты независимой оценки и количество респондентов, принимавших участие в независимой оценке	39
КРИТЕРИЙ 1	40
Открытость и доступность информации об образовательной организации	40
КРИТЕРИЙ 2	41
Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией	41
КРИТЕРИЙ 3	42
Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации	42
КРИТЕРИЙ 4	43
Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации	43
КРИТЕРИЙ 5	44
Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией	44
Итоговый рейтинг муниципальных образовательных организаций Красногвардейского района Республики Крым	45
Рейтинги муниципальных образовательных организаций в разрезе типов учреждений	45
III. Выводы и рекомендации	46
Общие рекомендации для всех типов образовательных организаций	46
Рекомендации в разрезе образовательных организаций	47
Замечания и предложения получателей услуг	48

I. ВВЕДЕНИЕ

Термины и определения

Генеральная совокупность – совокупность получателей образовательных услуг

Выборочная совокупность – получатели услуг, подлежащие опросу

Репрезентативность – соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом

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

ДОУ – дошкольное образование;

ОО – общее образование;

ДОД – дополнительное образование;

ДПО – дополнительное профессиональное образование;

ОВО – высшее образование;

СПО - среднее профессиональное образование;

НОКО – независимая оценка качества образовательной деятельности;

ОВЗ – ограниченные возможности здоровья.

Нормативно-правовые основания

Для выявления качества условий осуществления образовательной деятельности в Красногвардейском районе Республики Крым проведена независимая оценка в отношении 76 образовательных учреждений, все работы были произведены в соответствии с:

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

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

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

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

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

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

– Приказом Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

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

Цели и задачи

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

информации и улучшение информированности потребителей о качестве работы образовательных организаций.

Задачи исследования:

- 1) получение данных об организации, предоставляющей образовательную услугу, и удовлетворенности получателей качеством оказываемых услуг образовательными организациями;
- 2) интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, построение рейтингов образовательных организаций;
- 3) формирование предложений об улучшении качества деятельности образовательных организаций.

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

- открытостью и доступностью информации об организации размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);
- удовлетворенность комфортностью условий осуществления образовательной деятельности;
- удовлетворенность доступностью осуществления образовательной деятельности для инвалидов;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения);
- удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности.

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

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ	И ОБ	Анализ информационных стендов в помещениях организации и официальных сайтов организации.
		1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ официальных сайтов организаций.
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг 2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.). 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Изучение условий в помещениях организации. Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	3.1. Оборудование помещений ОРГАНИЗАЦИИ и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.

	3.2. Обеспечение в ОРГАНИЗАЦИИ условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОРГАНИЗАЦИИ, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОРГАНИЗАЦИИ, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОРГАНИЗАЦИИ при использовании дистанционных форм взаимодействия
		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора ОРГАНИЗАЦИИ)
		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в ОРГАНИЗАЦИИ	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018

Подходы к построению рейтингов и расчету показателей
Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

Вариант 1. Для сферы образования:

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

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (I_{норм}), на стенде и

на сайте различается, расчет производится по формуле:

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

где

$И_{стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;
 $И_{сайт}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте ОРГАНИЗАЦИИ в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

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

$И_{норм-стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте ОРГАНИЗАЦИИ в установленном нормативными правовыми актами;

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

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде *	На сайте
Сфера образования (высшее и дополнительное профессиональное образование)	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 (приложение 3 к расчету показателя 1.1)	17(15**)	50(44**)
Сфера образования (основное общее образование, среднее профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование)	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 (приложение 3 к расчету показателя 1.1)	15(**)	50(**)

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с

федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

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

информации ($I_{\text{норм}}$) уменьшается на соответствующее количество единиц.

Для дошкольной образовательной организации

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

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

- 2) Размещено:

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

Расчет по варианту 3:

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

$$0,5 \times (1 + 0,89) \times 100 = 0,5 \times 189 = 94,50 = 94 \text{ балла}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте ОРГАНИЗАЦИИ информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{\text{лист}}$)	по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{лист}}$)	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (П _{лист})	«Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.		
$P_{\text{лист}} = T_{\text{лист}} \times C_{\text{лист}}, \quad (1.2)$			

где

$T_{\text{лист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{лист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте ОРГАНИЗАЦИИ.

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

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

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

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 1:

$$(30 \text{ баллов} \times 2 \text{ способа}) = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

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

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2:

(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов

Вариант 3

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

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) электронных сервисах (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3:

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

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

$$P_{откр_уд} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

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

$$P_{откр_уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении ОРГАНИЗАЦИИ;

$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте

организации;

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

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

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

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

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

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

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

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

Расчет по варианту 1:

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

Вариант 2

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

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

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

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет по варианту 2:

$$0,5 \times ((170/450) + (320/360)) \times 100 = 0,5 \times (0,378+0,889) \times 100 = 0,6365 \times 100 = 63,65 = 64 \text{ балла}$$

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об ОРГАНИЗАЦИИ» (K ¹)		$K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр, ул}})$ Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов
Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1) $P_{\text{инф}}$- соответствие информации о деятельности ОРГАНИЗАЦИИ, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла. $P_{\text{дист}}$- наличие на официальном сайте ОРГАНИЗАЦИИ информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов. $P_{\text{откр, ул}}$- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОРГАНИЗАЦИИ, размещенной на информационных стендах в помещениях ОРГАНИЗАЦИИ, на официальном сайте ОРГАНИЗАЦИИ в сети «Интернет» - 59 баллов. Расчет значения критерия 1: $K^1 = (0,3 \times 42) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 \text{ балла}$			

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

№	Показатели оценки качества	Значи- мость по- каза- телей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметро в в баллах	Макси- мальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в ОРГАНИЗАЦИИ комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) (Ш _{комф.усл})	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри ОРГАНИЗАЦИИ; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений ОРГАНИЗАЦИИ; 6) транспортная доступность (возможность доехать до ОРГАНИЗАЦИИ на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте ОРГАНИЗАЦИИ в сети	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх включительно)(С _{комф.}) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие (Т _{комф}) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

			«Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистрауре или у специалиста ОРГАНИЗАЦИИ); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти		
--	--	--	---	--	--

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

где:

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

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

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

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

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

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри ОРГАНИЗАЦИИ;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{комф, усл}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2.

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

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри ОРГАНИЗАЦИИ;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений ОРГАНИЗАЦИИ.

Расчет по варианту 2:

$$П_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$$

Вариант 3.

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

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри ОРГАНИЗАЦИИ;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений ОРГАНИЗАЦИИ
- 6) транспортная доступность (возможность доехать до ОРГАНИЗАЦИИ на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет по варианту 3:

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

В сфере образования

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

$$П_{\text{обр.ожид}} = \frac{П_{\text{комф.усл}} + П_{\text{комф.уд.}}}{2} \quad (2.2\text{обр})$$

где

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

$П_{\text{комф.уд.}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

Вариант 3. В сфере образования

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

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

$P_{\text{комф}_{\text{вн}}}$ - (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг; удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов

Расчет по варианту 3:

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

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

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

где

$Y_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией;

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

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставления услуг организацией – 400 чел;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Расчет показателя 2.3:

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

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)	$K^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi_{\text{комф.уд}})$					100 баллов
---	---	--	--	--	--	------------

Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

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

$$\Pi_{орг\ до} = T_{орг\ до} \times C_{орг\ до}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{орг\ до}$ — количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{орг\ до}$ — количество условий доступности организации для инвалидов.

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

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыре** условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в ОРГАНИЗАЦИИ;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$S_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T_{\text{орг дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{орг дост}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

Вариант 2

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

Расчет по варианту 2:

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

3.2	Обеспечение в ОРГАНИЗАЦИИ условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	0,4	3.2.1. Наличие в ОРГАНИЗАЦИИ условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - количество условий	0 баллов	100 баллов
					по 20	Для расчета формула

	- 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 (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта ОРГАНИЗАЦИИ в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками ОРГАНИЗАЦИИ, прошедшими обучение (инструktирование) по сопровождению инвалидов в помещениях ОРГАНИЗАЦИИ и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)	слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта ОРГАНИЗАЦИИ в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками ОРГАНИЗАЦИИ, прошедшими необходимое обучение (инструktирование) по сопровождению инвалидов в помещениях ОРГАНИЗАЦИИ и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) - наличие пяти и более условий доступности	баллов за каждое условие ($T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) 100 баллов	(3.2) Единогласный порядок
где: $T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов. Пример для расчета значения показателя 3.2. Вариант 1					
$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ (3.2)					

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

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

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

$T_{орг\ дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$$P_{услуг\ дост} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

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

Расчет по варианту 2:

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

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

$$P_{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

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

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$У_{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;
 $Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

Расчет показателя 3.3:

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

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)	1	$K^3 = (0,3 \times П_{дог\ дог} + 0,4 \times П_{услуг\ дог} + 0,3 \times П_{дост\ уд})$	100 баллов
--	---	---	------------

Пример расчета значения критерия 3 (по значениям показателей в варианте 1):

$П_{дог\ дог}$ - оборудование помещений ОРГАНИЗАЦИИ и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;
 $П_{услуг\ дог}$ - обеспечение в ОРГАНИЗАЦИИ условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;
 $П_{дост\ уд}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

Расчет значения критерия 3:

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

Показатели, характеризующие
 ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ

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

$$\Pi_{\text{перв.конт}} = \left(\frac{\Sigma_{\text{перв.конт}}}{\Sigma_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.1.

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

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

Расчет показателя 4.1:

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

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). ($\Pi_{\text{оказ.услуг.уд}}$)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников ОРГАНИЗАЦИИ, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОРГАНИЗАЦИИ, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($\Pi_{\text{оказ.услуг.уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\Pi_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
------	---	-----	---	---	--------------	--

$$\Pi_{\text{оказ.услуг.уд}} = \left(\frac{\Pi_{\text{оказ.услуг.уд}}}{\Pi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$\Pi_{\text{оказ.услуг.уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

Пример расчета значения показателя 4.2.

$\Pi_{\text{оказ.услуг.уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

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

Расчет показателя 4.2:

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

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью,	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	0-100 баллов	100 баллов
------	---	-----	---	---	--------------	------------

доброжелательностью, вежливостью работников ОРГАНИЗАЦИИ при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi_{\text{вежл.лист.уд}}$)	вежливостью работников ОРГАНИЗАЦИИ при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	вежливостью работников ОРГАНИЗАЦИИ при использовании дистанционных форм взаимодействия ($\Sigma_{\text{вежл.лист.уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\Pi_{\text{общ}}$)	Для расчета формула (4.3)
---	--	--	---------------------------

$$\Pi_{\text{вежл.лист.уд}} = \left(\frac{\Sigma_{\text{вежл.лист.уд}}}{\Pi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$\Sigma_{\text{вежл.лист.уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

$\Sigma_{\text{вежл.лист.уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

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

Расчет показателя 4.3:

$$\Pi_{\text{оказ.услуг.уд}} = (70 : 95) \times 100 = 0,7368 \times 100 = 73,68 = 74 \text{ балла}$$

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (K^4)	1	Для организаций в сфере образования: $K^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт.уд}} + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг.уд}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.лист.уд}})$	100 баллов
--	---	---	------------

Пример расчета значения критерия 4:

Вариант 1. Для организаций в сфере образования:

$\Pi_{\text{перв. конт ул}}$ – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 87 баллов;

$\Pi_{\text{показ. услуг ул}}$ – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 97 баллов;

$\Pi_{\text{вежл. дист ул}}$ – Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОРГАНИЗАЦИИ при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

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

Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

$$\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.1.

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

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

Расчет значения показателя 5.1.

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ⁵	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{орг.усл.ул}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри ОРГАНИЗАЦИИ; - графиком работы ОРГАНИЗАЦИИ (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($U_{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$P_{\text{орг.усл}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где
 $U_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
 $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.2.

$U_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

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

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

Расчет значения показателя 5.2.

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

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

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

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

где

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в ОРГАНИЗАЦИИ;

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

Пример расчета значения показателя 5.3.

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в ОРГАНИЗАЦИИ – 200 человек;

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

Расчет значения показателя 5.3.

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

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

Пример расчета значения критерия 5:

Вариант 1. Для организаций в сфере образования

$P_{\text{реком}}$ – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора ОРГАНИЗАЦИИ), выраженная в баллах – 50 баллов.

$P_{\text{орг.усл.уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.

$P_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в ОРГАНИЗАЦИИ, выраженная в баллах – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

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

Показатель оценки качества по ОРГАНИЗАЦИИ, в отношении которой проведена независимая оценка качества (6)

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

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

$$S = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71,6 = 72 \text{ балла.}$$

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

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

где:

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

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

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли в и-м субъекте Российской Федерации.

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

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

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

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

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

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

где:

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

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

Q_u – количество отраслей, в которых в и-ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась независимая оценка качества.

Рекомендации по расчету отдельных показателей НОКО

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

1) Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативным актами: на информационных стендах помещений организации; на официальном сайте организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация о максимальном количестве сведений, подлежащих размещению на сайте⁴ и информационном стенде образовательной организации (в зависимости от реализуемых образовательных программ), представлена в таблицах 2 и 3 соответственно.

Определение фактического объема информации предполагает использование следующей шкалы:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3) Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов; оборудование входных групп здания (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально

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

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

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

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

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

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

4) Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг переводчиков (тифло-сурдопереводчиков); наличие служебной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации. Работники несут общее обучение (адаптированное), по обслуживанию инвалидов в помещении

организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому».

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

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

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

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

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

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

При этом целесообразно использовать следующий алгоритм расчета по критерию

«Доступность услуг для инвалидов» (К3):

$$K3=(0.6*K1)+(0.4*K2)$$

где:

K1 - оценка по показателю 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации»;

K2 - оценка по показателю 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому».

II. Основная часть

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

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

В независимой оценке качества приняли участие 42 организаций. В общей сложности в исследовании приняли участие 8 301 человека.

Таблица 2. Объем выборочной совокупности

№	Организация	Тип	Численность	Количество респондентов	Доля опрошенных (%)
24	МБОУ «Ровновская школа»	ОО	273	167	61,2

КРИТЕРИЙ 1

Открытость и доступность информации об образовательной организации.

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

1.1 Соответствие информации о деятельности ОРГАНИЗАЦИИ, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

1.1.1. Удовлетворенность информацией размещенной на стенде образовательной организации.

1.1.2. Удовлетворенность информацией размещенной на сайте образовательной организации.

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

1.3.1. Доля удовлетворенных информацией размещенной на стенде образовательной организации.

1.3.2. Доля удовлетворенных информацией размещенной на сайте образовательной организации.

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОРГАНИЗАЦИИ, размещенной на информационных стендах в помещении ОРГАНИЗАЦИИ, на официальном сайте ОРГАНИЗАЦИИ.

Таблица 3
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

№	Организация	Тип	1.1.1.	1.1.2.	1.1.	1.2.	1.3.1.	1.3.2.	1.3.	К1
24	МБОУ «Ровновская школа»	ОО	46,4	74,6	60,5	100	92,8	89,2	91	84,6

Средний балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» составил – 85,97 балла.

КРИТЕРИЙ 2

Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией.

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

2.1. Обеспечение в ОРГАНИЗАЦИИ комфортных условий предоставления услуг.

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

Таблица 4
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией»

№	Организация	Тип	2.1.	2.3.	К2
24	МБОУ «Ровновская школа»	СО	100	89,9	95

Средний балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг образовательными организациями» составил – 92,1 балла.

КРИТЕРИЙ 3

Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

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

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

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

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

Таблица 5

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации»

№	Организация	Тип	3.1.	3.2.	3.3.	КЗ
24	МБОУ «Ровновская школа»	ОО	20	40	71	43,3

Средний балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации» составил – 46,7 балла.

КРИТЕРИЙ 4

Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

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

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

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

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

Таблица 6
Критерий 4

«Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

№	Организация	Тип	4.1.	4.2.	4.3.	К4
24	МБОУ «Ровновская школа»	ОО	89,2	90,4	88	89,2

Средний балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации» составил – 95,1 балла.

КРИТЕРИЙ 5

Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией.

В таблице 7 представлены данные характеризующие Критерий 5 (K5) - удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

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

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

Таблица 7
Критерий 5

«Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией»

№	Организация	Тип	5.1.	5.2.	5.3.	K5
24	МБОУ «Ровновская школа»	ОО	80,5	86,8	89,2	86,1

Средний балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг

образовательной организацией.» составил – 94,1 балла.

Итоговый рейтинг муниципальных образований Краснодарского района Республики Крым

Таблица 8 «Итоговый рейтинг муниципальных образований»

РЕЙТИНГ			ОБЩИЙ БАЛЛ	K1	K2	K3	K4	K5
Ранг организации	ОУ	Тип	Итоговый показатель оценки качества оказания услуг организациями	Открытость и доступность информации организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброта, вежливость работников организаций	Удовлетворенность условиями оказания услуг
27	МБОУ «Ровновская школа»	ОО	79,7	84,6	95	43,3	89,4	86,1

Рейтинги муниципальных образований в разрезе типов учреждений

Таблица 9 «Средние значения оценки критериев и общий балл в разрезе типов учреждений»

	K1	K2	K3	K4	K5	ОБЩИЙ БАЛЛ
Тип	Открытость и доступность информации организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброта, вежливость работников организаций	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями
ДОУ	91,37	94,11	45,59	96,45	95,46	84,21
ОО	84,34	90,29	45,89	91,39	89,25	80,23
ДОД	82,2	91,9	48,6	97,5	97,65	83,55
ИТОГО	85,97	92,10	46,69	95,11	94,12	82,66

Таблица 10. Рейтинг ОО

Ранг (место)	№ ОО	ОУ	К1	К2	К3	К4	К5	ОБЩИЙ БАЛЛ
14	24	МБОУ «Ровновская школа»	84,6	95	43,3	89,4	86,1	79,7

III. Выводы и рекомендации.

В независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Красногвардейского района Республики Крым в 2024 году, приняли участие 42 организаций. В оценке учитывалось мнение 8 301 человек из числа получателей услуг.

Средний балл по отрасли образования на территории Красногвардейского района Республики Крым в 2024 году составил – 82,66 балла (ДОУ – 84,21, ОО – 80,23, ДОД – 83,55).

Средний балл по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составил – 85,97 балла.

Средний балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» составил – 92,1 балла.

Средний балл по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составил – 46,7 балла.

Средний балл по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составил – 95,1 балла.

Средний балл по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил – 94,1 балла.

Общие рекомендации для всех типов образовательных организаций.

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

1) Для повышения показателей информационной открытости учреждения важно устранить выявленные недостатки; обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах; обеспечить на официальном сайте, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системную поддержку работы вкладок «Часто задаваемые вопросы», «Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода).»

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

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

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организации. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организации, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

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

Рекомендации в разрезе образовательных организаций

МБОУ «Ровновская школа»	Обеспечить указанные недостающие материалы и/или условия оказания услуг, а именно: - Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: раздела "Часто задаваемые вопросы", «Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода).»; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие сменных кресел-колясок; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
-------------------------------	--

Замечания и предложения получателей услуг

МБОУ «Ровновская
школа»

- Улучшение материально-технической базы школы;
- Установить питьевые фонтанчики, для повышения комфортности обучающихся.

