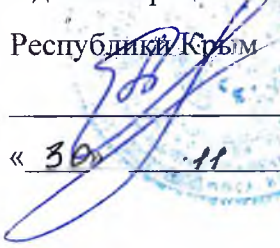


Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Украинская школа"
Симферопольского района Республики Крым
(МБОУ "Украинская школа")
295023, Республика Крым, Симферопольский район, с. Украинка, улица Осипова, 1
Тел/факс (3652) 348-347. E-mail: school_simferopolsiy-rayon32@crimeaedu.ru
ОГРН 1159102023189 ИНН 9109009752

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления образования
Администрации Симферопольского района
Республики Крым



С.В. Дмитрова
« 30 » 11 2023г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор МБОУ «Украинская школа»
Симферопольского района
Республики Крым



Н.В. Легкоступова
« 30 » 11 2023г.

ОТЧЕТ «Результаты проведения независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности МБОУ «Украинская школа» школа»,
осуществляющая образовательную деятельность на территории Симферопольского
района Республики Крым»

Содержание

I.	ВВЕДЕНИЕ	3
1.1.	Термины и определения	3
1.2.	Нормативно-правовые основания	3
1.3.	Цели и задачи	5
1.4.	Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий образовательной деятельности	7
2	Объекты независимой оценки	9
2.1.	Критерий 1. Открытость и доступность информации об образовательной организации	9
2.2.	Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг образовательной организации	18
2.3.	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации	23
2.4.	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации	38
2.5	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организации	32
2.6.	Рекомендации по расчёту отдельных показателей НОКО	37
II.	ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ	44
2.1.	Объекты независимой оценки и количество респондентов	44
2.2.	Итоговый рейтинг МБОУ «Украинская школа» среди всех образовательных организаций Симферопольского района	47
III.	ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ	50
3.1.	Выводы по рейтингу школы	50
3.2.	Рекомендации по МБОУ «Украинская школа»	52
3.3.	Замечания и предложения получателей услуг	55

I. ВВЕДЕНИЕ

1.1. 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.

1.2. Нормативно-правовые основания

Для выявления качества условий осуществления образовательной деятельности в Симферопольском 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 программа среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

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

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

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

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

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

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

– Методическими рекомендациями (Примерами) расчета показателей, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг

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

1.3. Цели и задачи

Цели и задачи

- 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 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».

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 Симферопольском 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.

г.4. 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	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
			1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации.
			1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ		2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
			2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
			2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018г. № 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	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОРГАНИЗАЦИИ, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		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	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 2018г. № 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 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
--	--	---	--

II. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Подходы к построению рейтингов и расчету показателей

Показатели, характеризующие

2.1. КРИТЕРИЙ 1. 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	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 (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд)	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 (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
	организаций) ($P_{инф}$)			актами ($I_{сайт}$)		

Вариант 1. Для сферы образования:

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

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:

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

где

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

$I_{норм}$ – 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;

$I_{норм-стенд}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении ОРГАНИЗАЦИИ установлено нормативными правовыми актами;

$I_{норм-сайт}$ – 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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
	Сфера образования(высшее и дополнительное профессиональное образование)		статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582(приложение 3 к расчету показателя 1.1)		17(15**)	50(44**)
	Сфера образования(основноеобщее образование, среднее профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общееобразование)		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 предписания контрольно-надзорных органов, отсутствуют интернаты):

нормативное количество информации на стенде - 15 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 44 единицы 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 показателей 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.); - 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) ($P_{дист}$)	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{дист}$)	по 30 баллов за каждый способ ($T_{дист}$)	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где

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

$C_{\text{дист}}$ — 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, её можно заполнить)

Расчет по варианту 2:

(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов

Вариант 3

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

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

Расчет по варианту 3:

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОРГАНИЗАЦИИ, размещенной на информационных стендах в помещении ОРГАНИЗАЦИИ, на официальном сайте ОРГАНИЗАЦИИ в сети «Интернет» ($\Pi_{\text{откр уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)).	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 ($\text{У}_{\text{стенд}}$)	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 ($\text{У}_{\text{сайт}}$)	0-100 баллов	

$$\Pi_{\text{откр уд}} = \left(\frac{\text{У}_{\text{стенд}} + \text{У}_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

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:

$$\Pi_{\text{откр уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\text{У}_{\text{стенд}}}{\text{Ч}_{\text{общ-стенд}}} + \frac{\text{У}_{\text{сайт}}}{\text{Ч}_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

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

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

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

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

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

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)		$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{откр}}^{\text{уд}})$ Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов
--	--	--	------------

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

$\Pi_{\text{инф}}$ - соответствие информации о деятельности ОРГАНИЗАЦИИ, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.

$\Pi_{\text{дист}}$ - наличие на официальном сайте ОРГАНИЗАЦИИ информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.

$\Pi_{\text{откр}}^{\text{уд}}$ - 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» - 59 баллов.

Расчет значения критерия 1:

$$K^1 = (0,3 \times 42) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 \text{ балла}$$

2.2. КРИТЕРИЙ 2 .

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

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметро в в баллах	Макси- мальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в ОРГАНИЗАЦИИ 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) ($P_{\text{комф.усл}}$)	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,	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
				- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно)($C_{\text{комф.}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$)	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

		на официальном сайте ОРГАНИЗАЦИИ в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре 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 комфортных 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:

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

В сфере образования

Показатель «Время ожидания предоставления услуги не установлен.

При расчёте 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:

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

где

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

$П_{\text{комф}_{\text{уд}}}$ – 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

$П_{\text{комф}_{\text{уд}}}$ (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации») = 89 баллов

Расчет по варианту 3:

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{комф}}^{\text{уд}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью 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)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью 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:

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

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

2.3. КРИТЕРИЙ 3.
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. ($P_{дос}^{орг}$)	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.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C_{дос}^{орг}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{дос}^{орг}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

$$P_{дос}^{орг} = T_{дос}^{орг} \times C_{дос}^{орг}, \quad (3.1)$$

где:

$P_{\text{орг дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);
 $S_{\text{орг дост}}$ – 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 условия 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:

$$P_{\text{орг дост}} = 100 \text{ бал}$$

лов (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

3.1. Обеспечение в ОРГАНИЗАЦИИ	0.4	3.2.1. Наличие в ОРГАНИЗАЦИИ	- отсутствуют условия	0 баллов	100 баллов
условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта ОРГАНИЗАЦИИ в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками ОРГАНИЗАЦИИ, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях ОРГАНИЗАЦИИ и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (Пуслуг_{дост})		условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта ОРГАНИЗАЦИИ в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками ОРГАНИЗАЦИИ, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях ОРГАНИЗАЦИИ и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими		Для расчета формула (3.2) Единого порядка
			- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (Суслуг_{дост})	по 20 баллов за каждое условие (Туслуг_{дост})	
			- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

$$\text{Пуслуг}_{\text{дост}} = \text{Туслуг}_{\text{дост}} \times \text{Суслуг}_{\text{дост}}, \quad (3.2)$$

 где:
 Туслуг_{дост} — количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);
 Суслуг_{дост} — количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($П_{\text{услуг дост}}$) принимает значение 100 баллов.

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

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).

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

$Т_{\text{орг дост}}$ – количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

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

Вариант 2

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

Расчет по варианту 2:

$П_{\text{услуг дост}} = 100 \text{ баллов}$ (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). ($П_{\text{дост ул}}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($У_{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
-----	---	-----	---	--	--------------	---

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

где

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

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

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$U_{дост}$ - 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:

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

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

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

$P_{дост}^{орг}$ - оборудование помещений ОРГАНИЗАЦИИ и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$P_{дост}^{услуг}$ - обеспечение в ОРГАНИЗАЦИИ условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

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

Расчет значения критерия 3:

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

2.4. КРИТЕРИЙ 4.

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 ($U_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.1.

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - 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:

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

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОРГАНИЗАЦИИ, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{показ.услуг}_{уд}$)	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 ($У_{показ.услуг}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
------	---	-----	---	---	--------------	---

$$П_{показ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У_{показ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$У_{показ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

Пример расчета значения показателя 4.2.

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

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

Расчет показателя 4.3

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

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОРГАНИЗАЦИИ при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$)	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, 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.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОРГАНИЗАЦИИ при использовании дистанционных форм взаимодействия ($U_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	--	-----	--	--	--------------	---

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

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

$Ч_{\text{общ}}$ - 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:

$$П^{показ.услуг}_{уд} = (70 + 95) \times 100 = 0,7368 \times 100 = 73,68 = 74 \text{ балла}$$

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

Пример расчета значения критерия 4:

Вариант 1. Для организаций в сфере образования:

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

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

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

Расчет значения критерия 4

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

2.5. КРИТЕРИЙ 5.

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). ($P_{реком}$)	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) ($Y_{реком}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

$$P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.1.

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

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

Расчет значения показателя 5.1.

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

№	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) ($P_{\text{орг.усл.уд}}$)	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)

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

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;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ – 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.

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

⁵Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере образования, – «графиком работы ОРГАНИЗАЦИИ (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).($\text{П}_{\text{уд}}$)	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 ($\text{У}_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

$$\text{П}_{\text{уд}} = \left(\frac{\text{У}_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$\text{У}_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в ОРГАНИЗАЦИИ;

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

Пример расчета значения показателя 5.3.

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

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

Расчет значения показателя 5.3.

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

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

Пример расчета значения критерия 5:

Вариант 1. Для организаций в сфере образования

$П_{реком}$ – 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.

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

$П_{уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в ОРГАНИЗАЦИИ, 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

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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 o-й отрасли в u-м субъекте Российской Федерации;

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

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли в u-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	70	72	33	89	54	55	95
S^{ou}_n	70	72	33	89	54	55	95

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

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

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

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

где:

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

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

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

2.3. Рекомендации по расчету отдельных показателей НОКО

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

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

Информация о максимальном количестве сведений, подлежащих размещению на 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 Рособрнадзора от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

2) Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); 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 имеются в необходимом количестве, 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 присмотру и уходу за детьми (игровые комнаты), или комнаты для осуществления присмотра и ухода (игровые комнаты и (или) гостиные); для СПО – производственные мастерские, лаборатории), актовый зал, обеденный зал (столовая, буфет), гардероб, библиотека, спортивный зал, спортивные и игровые площадки, помещения для оказания медицинской помощи (в случаях, установленных законодательством).

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

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

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

Для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения 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 и др.), целесообразно при предоставлении подтверждающих документов оценивать условие доступности «наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов» в 20 баллов. При этом алгоритм расчета показателя 3.1. сохраняется прежним (с учетом введенных рекомендаций для образовательных организаций, располагающихся 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

сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

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

При расчета данного показателя учитывается, что в случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году 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, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

– значение 60 баллов при условии обеспечения 2-х условий 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 необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

– значение 20 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;

(3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

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

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

При этом целесообразно использовать следующий алгоритм расчета по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (К3): $K3 = (0,6 * K1) + (0,4 * K2)$

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

2.1. Объекты независимой оценки и количество респондентов:

№	Организация	Тип	Численность	Количество респондентов	Доля опрошенных (%)
1	МБОУ «Украинская школа»	ОО	390	248	63,6

КРИТЕРИЙ 1

Открытость и доступность информации об образовательной организации.

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

1.1 Соответствие информации о деятельности МБОУ «Украинская школа», размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

1.1.1. Удовлетворенность информацией размещенной на стенде образовательно организации.

1.1.2. Удовлетворенность информацией размещенной на сайте образовательно организации.

1.2 Наличие на официальном сайте МБОУ «Украинская школа» информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.3.1. Доля удовлетворенных информацией размещенной на стенде образовательно организации.

1.3.2. Доля удовлетворенных информацией размещенной на сайте образовательно организации.

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МБОУ «Украинская школа», размещенной на информационных стендах в помещении МБОУ «Украинская школа», на официальном сайте МБОУ «Украинская школа».

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
1	МБОУ «Украинская школа»	ОО	96	70	83	100	95	93	94	92,5

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.

Критерий 2
«Комфортность условий предоставления услуг
образовательной организацией»

№	Организация	Тип	2.1.	2.3.	К2
1	МБОУ «Украинская школа»	ОО	100	72	86,0

КРИТЕРИЙ 3

Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

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

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

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

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

Критерий 3
«Доступность услуг для инвалидов в образовательной
организации»

№	Организация	Тип	3.1.	3.2.	3.3.	К3
1	МБОУ «Украинская школа»	ОО	0	40	82	40,6

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.

Критерий 4
«Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

№	Организация	Тип	4.1.	4.2.	4.3.	К4
1	МБОУ «Украинская школа»	ОО	95	95	98	95,6

КРИТЕРИЙ 5

Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией.

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

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

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

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

Критерий 5
«Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией»

№	Организация	Тип	5.1.	5.2.	5.3.	К5
1	МБОУ «Украинская школа»	ОО	88	87	92	89,8

**Итоговый рейтинг МБОУ «Украинская школа» всех среди муниципальных образовательных организаций
Симферопольского района Республики Крым**

РЕЙТИНГ			ОБЩИЙ БАЛЛ	К1	К2	К3	К4	К5
Ранг организации	О У	Тип	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организация ми	Открытость и доступность информации об организации	Комфортнос ть условий предоставле ния услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелате льность, вежливость работников организаций	Удовлетворе нность условиями оказания услуг
62	МБОУ «Украинская школа»	ОО	80,9	92,5	86,0	40,6	95,6	89,8

Рейтинги муниципальных образовательных организаций в разрезе типов учреждений

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

	К1	К2	К3	К4	К5	ОБЩИЙ БАЛЛ
Тип	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелатель ность, вежливость работников организаций	Удовлетворенн ость условиями оказания услуг	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями
ОО	96,47	90,24	64,81	93,78	87,82	86,62

Рейтинг ОО

Ранг (место)	№ ОУ	ОУ	К1	К2	К3	К4	К5	ОБЩИЙ БАЛЛ
1	18	МБОУ «Лицей крымской весны»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2	35	МБОУ "Трехпрудненская школа-гимназия"	99,2	100,0	100,0	99,2	98,0	99,3
3	10	МБОУ "Заречненская школа им. 126 ОГББО"	98,9	98,0	98,2	98,4	98,6	98,4
4	12	МБОУ «Клёновская основная школа»	99,6	97,5	70,0	97,2	98,4	92,5
5	8	МБОУ «Журавлёвская школа»	96,4	100,0	68,0	99,2	99,0	92,5
6	9	МБОУ «Залесская школа»	96,7	96,5	70,4	98,8	97,0	91,9
7	23	МБОУ «Молодежненская школа №2»	92,0	89,5	92,5	95,0	89,2	91,6
8	16	МБОУ «Краснозорькинская начальная школа»	97,9	98,5	68,0	97,4	95,4	91,4
9	25	МБОУ «Новоандреевская школа им. В.А. Осипова»	99,2	96,5	68,0	97,4	93,5	90,9
10	41	МБОУ «Чистеньская школа - гимназия имени героя социалистического труда Тарасюка Ивана Степановича»	94,5	96,0	69,8	96,4	92,5	89,8
11	14	МБОУ «Кольчугинская школа №2 с крымскотатарским языком обучения»	99,6	98,5	49,3	98,8	99,5	89,1
12	40	МБОУ «Чайкинская школа»	98,2	96,0	60,3	97,0	93,8	89,1
13	17	МБОУ «Кубанская школа им. С.П. Королёва»	98,9	92,0	68,0	95,6	90,5	89,0
14	19	МБОУ «Мазанская школа»	97,2	91,0	75,8	91,8	87,8	88,7
15	13	МБОУ «Кольчугинская школа №1 им. Авраамова Г.Н.»	98,2	89,5	69,3	94,2	90,8	88,4
16	11	МБОУ «Кизиловская начальная школа - детский сад "Росинка»	94,5	99,0	54,0	98,4	95,5	88,3
17	27	МБОУ «Партизанская школа им. А.П. Богданова»	94,5	89,5	68,0	97,8	91,0	88,2
18	20	МБОУ «Маленская школа»	97,7	92,5	60,0	96,6	92,2	87,8
19	4	МБОУ «Гвардейская школа – гимназия №3»	95,5	84,0	78,5	92,2	87,9	87,6
20	7	МБОУ «Донская школа имени В.П. Давиденко»	97,8	92,0	66,5	93,8	88,0	87,6
21	3	МБОУ «Гвардейская школа – гимназия №2»	96,5	90,0	68,9	93,0	88,9	87,5

Ранг (место)	№ ОУ	ОУ	К1	К2	К3	К4	К5	ОБЩИЙ БАЛЛ
22	21	МБОУ «Мирновская школа №1»	96,3	85,5	76,1	91,4	87,0	87,3
23	22	МБОУ «Мирновская школа №2»	94,1	83,5	84,7	88,0	84,8	87,0
24	39	МБОУ «Урожайновская школа имени летчика-истребителя Варлыгина Константина Владимировича»	97,9	88,5	66,8	93,0	87,5	86,7
25	28	МБОУ «Первомайская школа»	99,3	91,0	56,7	95,6	90,9	86,7
26	1	МБОУ «Винницкая школа»	96,2	94,0	60,0	92,0	90,8	86,6
27	15	МБОУ «Константиновская школа»	98,6	91,5	52,0	96,2	94,4	86,5
28	29	МБОУ «Перевальненская школа им. Ф.И. Федоренко»	97,4	86,5	60,0	95,2	83,9	84,6
29	5	МБОУ «Денисовская школа»	97,6	87,5	57,6	93,8	85,5	84,4
30	34	МБОУ «Тепловская школа»	97,4	93,5	46,0	96,0	88,9	84,4
31	38	МБОУ «Укромновская школа»	94,8	86,5	59,7	93,6	81,7	83,3
32	42	МБОУ «Широковская школа»	98,2	85,0	58,7	90,6	78,4	82,2
33	6	МБОУ Добровская школа-гимназия имени Я.М.Слонимского"	95,3	80,5	72,4	85,2	75,7	81,8
34	33	МБОУ «Скворцовская школа»	96,2	85,0	62,0	89,6	75,1	81,6
35	37	МБОУ «Украинская школа»	92,5	86,0	40,6	95,6	89,8	80,9
36	36	МБОУ «Трудовская школа»	93,6	89,0	51,6	86,4	83,0	80,7
37	30	МБОУ «Перовская школа-гимназия им. Г.А. Хачирашвили»	88,8	81,0	67,9	88,0	74,6	80,1
38	24	МБОУ «Николаевская школа»	96,1	77,5	50,0	92,2	78,9	78,9
39	2	МБОУ «Гвардейская школа №1»	95,0	81,0	62,4	85,0	67,8	78,2
40	31	МБОУ «Пожарская школа»	94,3	89,0	48,0	88,4	71,0	78,1
41	32	МБОУ «Родниковская школа- гимназия»	93,4	80,0	41,3	86,0	74,0	74,5
42	26	МБОУ «Новоселовская школа»	96,7	81,5	24,0	88,8	77,4	73,7

III. Выводы и рекомендации.

3.1. Выводы по рейтингу школы

МБОУ «Украинская школа», осуществляющая образовательную деятельность на территории Симферопольского района Республики Крым в 2023 году, приняла участие в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности. В оценке учитывалось мнение 248 человек из числа получателей услуг – 390 человек. Это 63,6 % опрошенных респондентов от числа обучающихся.

Средний балл по отрасли образования на территории Симферопольского района Республики Крым в 2023 году составил – 89,8 балла

Средний балл по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составил – 92,56 балла.

Средний балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» составил – 86,0 балла.

Средний балл по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составил – 40,6 балла.

Средний балл по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составил – 95,6 балла.

Средний балл по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил – 89,8 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; создать официальный сайт, обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах; обеспечить на официальном сайте, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системную поддержку работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

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

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость

устранения выявленных недостатков оборудованности организации, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

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

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

3.2. Рекомендации по МБОУ «Украинская школа»

№ ОУ	ОУ	Рекомендации
37	МБОУ «Украинская школа»	Обеспечить указанные недостающие материалы и/или условия оказания услуг, а именно: - СТЕНД. Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули) - САЙТ. Образование. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах (при наличии), с указанием в отношении каждой образовательной программы информации: - О формах обучения. (с приложением образовательной программ). - О практике, предусмотренной соответствующей образовательной программой - Об использовании при реализации образовательной программы электронного обучения и дистанционных образовательных технологий - САЙТ. Образование. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам, в том числе: - О численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании, заключаемых при приеме на обучение за счет средств физических и (или) юридических лиц (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами) Информация о численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами, указывается по каждой общеобразовательной программе и каждой профессии, специальности, направлению подготовки или укрупненной группе профессий, специальностей и направлений подготовки (для профессиональных образовательных программ). ** Размещается в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»

№ ОУ	ОУ	Рекомендации
37	МБОУ «Украинская школа»	- САЙТ. Документы (в виде копий) Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие: – правила приема обучающихся, – режим занятий обучающихся, – формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, – порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, – порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся) – правила внутреннегo распорядка обучающихся – правила внутреннего трудового распорядка– коллективный договор (при наличии) - обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг - САЙТ. Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья) Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

№ ОУ	ОУ	Рекомендации
37	МБОУ «Украинская школа»	- САЙТ. Доступная среда Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе: - О специально оборудованных учебных кабинетах, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - О специальных условиях питания - О специальных условиях охраны здоровья - О доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования ** Размещается в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» - САЙТ. Финансово-хозяйственная деятельность. Информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: - наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами. - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие поручней, расширенных дверных проемов; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении

3.3. Замечания и предложения получателей услуг

- Английский язык
- В каждой школе должна быть своя столовая, а не привозная, питьевая вода можно же поставить кулер с водой и главное отопление улучшить
- В нашем районе нужна полноценная школа, детей очень много, классы маленькие, спортзал совсем маленький
- Ввести продлёнку
- Внести Продленку!
- Внешний вид школы, внутренний вид школы.
- Возможность выходить за территорию школы
- Время работы, компетентность, уважение, взаимопонимание, вежливость, отзывчивость, доброта, чистота и опрятность помещений! - всего этого не хватает в данном учреждении!
- Все замечательно
- Всё хорошо
- Ждем строительства новой школы, так как не хватает классов.
- Дополнительные кружки для детей
- Достойной заработной платы
- Зданию уже необходимо было бы провести ремонт. Также было бы не плохо оборудовать спортивную площадку для занятий. Спортзал для зимнего периода очень мал.
- Маленькая школа, надо строить большую, чтобы была своя столовая, и большой спортзал
- Многие учителя, не заинтересованы в своей работе. Ребенок соответственно, не заинтересован в этом предмете. В следствиеэтого, плохие оценки и так по кругу...
- Мои предложения не будут учтены.
- Найдите пожалуйста нормальных педагогов в старшие классы!!!
- Наличие группы продленного дня
- Нет блока питания для детей
- Нет предложений
- Новое здание
- Новый спортзал и актовый зал
- Новый спортзал, зону для отдыха детей на переменах
- Облагородить территорию школы!!!
- Организация продленного дня
- Освежить сайт, много старой ненужной информации
- Острая необходимость строительства нормального здания для учащихся. На данный момент Сывшие Сараи или склады, переделанные в учебные помещения.

- Охрана и нехватка учителей
- Очень нуждается в ремонте. От слова совсем, все!!!! Очень нуждается в ремонте.
- Необходимо расширение столовой, детям не хватает мест кушать одновременно, поэтому всех очень торопят. Необходим спортзал побольше, места для упражнений не хватает. Школа не рассчитана на такое количество большое учеников. Нет площадки полноценной на территории школы, небольшой квадратный кусочек бетона.
- Питание улучшить
- Подключать к работе ещё больше педагогов
- Пора строить новую школу! Отопление на угле, туалет на улице. В школе, где первоклашки сделали туалет, но он постоянно забит. Дети вынуждены ходить на улицу. Нет спорт площадок. Нет нормального подъезда к школе. Нет нужного освещения во дворе школы. Нет охраны. Школа в аварийном состоянии. Крыша и чердак на школе, где учатся малыш скоро на кого-нибудь свалиться. На 21 ребенка, в классе 20 посадочных мест. И, много можно ещё перечислять.
- Построить более комфортабельную школу, которую нам давно обещают
- Построить новое здание для обучающихся
- Построить новую школу
- Построить новую школу для вмещения больше детей и одной смены
- Построить новую школу для вмещения больше детей и учебы в одну смену
- Построить новую школу.
- Построить школу
- Постройте новую школу, эта школа очень старая и маленькая, для нашего р-на
- Потихоньку всё улучшается, спасибо большое.
- Правомерное общение учителей к ученикам. Улучшение качества объяснения материала и дисциплинированнее учащихся и самих преподавателей. Обратная связь с родителями и аргументированное выставление оценок. Недопустимое ослабление учеников и обсуждения родителей преподавателями. Отсутствие доступной среды.
- Привлечь к работе новый состав учителей.
- Проведение мероприятий в различных сферах в большем количестве
- Расширение площади школы
- Расширение территории, увеличение помещений в связи с большим количеством учащихся
- Расширить школу.
- Ремонт и спорт площадка
- Свободную форму!!
- Сделать доступ к калитке младшей школы - детей невозможно забирать в непогоду!!!
- Снести и построить школу с нуля!

Спортзал для старшеклассников, чтоб с начальных классов не...

отные после урока физкультуры по улице за 5 мин переодется нужно еще и
обежать в другое помещение через улицу тем самым дети часто болеют

Спортивный зал больше

· Убрать физкультуру с первого урока, в младших классах, дети 1 октября всё ещё
занимаются на улице, утром холодно, дети после физкультуры болеют

- Улучшение гигиены, улучшение питания (дети не могут есть точно готовится)

- Улучшение оснащённости классов

- Улучшение физической инфраструктуры школы, улучшение оснащённости
классов, освободить учителей от заполнения никому не нужных отчетов.

- Улучшить питание! Чтобы хотя бы дети могли купить что-то съедобное,
нормальное

- Улучшить ремонт школы

- Улучшить спортзал, чтобы все как положено, а то у детей физическая культура это
бег вокруг школы

- Учеба в одну смену, добавить дополнительные занятия для отстающих.

- Хотелось бы чтоб в школе был хороший актовый зал и на улице площадка для
праздничных мероприятий, но так как школа очень маленькая и старой постройки и
свободных помещений нет, нужно построить новую школу!!!

- Хочется видеть хорошую спортивную площадку, беседку, крытую во дворе, ремонт
в столовой.

- Чтобы не было второй смены, питьевая вода, продлёнка, вкусная еда

- Школа старенькая, хотелось бы новую построить, а так в целом всё хорошо

Пронумеровано, прошнуровано,
скреплено печатью

57 листов

(пятьдесят семь)

Директор МБОУ

«Украинская школа»

Симферопольского района

Республики Крым

Н.В. Легкоступова

