

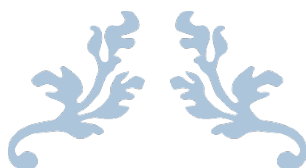
ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ ПЕТРАЧЕНКОВ РУСЛАН
ЭЛЬДАРОВИЧ125367, Москва, Волоколамское шоссе, 84 к 9, кв 34

Утверждаю:

Индивидуальный предприниматель

_____/Р.Э. Петраченков/

«__»_____ 2023 г.



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



Симферопольский район Республики Крым, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

I. ВВЕДЕНИЕ	2
Термины и определения.....	2
Нормативно-правовые основания	2
Цели и задачи.....	5
Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий образовательной деятельности.....	7
Рекомендации по расчету отдельных показателей НОКО	39
II. Основная часть	44
Объекты независимой оценки и количество респондентов, принимавших участие в независимой оценке	44
КРИТЕРИЙ 1	48
Открытость и доступность информации об образовательной организации.....	48
КРИТЕРИЙ 2	53
Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией.....	53
КРИТЕРИЙ 3	56
Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.....	56
КРИТЕРИЙ 4	60
Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.....	60
КРИТЕРИЙ 5	65
Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией.....	65
Итоговый рейтинг муниципальных образовательных организаций Симферопольского района Республики Крым	69
Рейтинги муниципальных образовательных организаций в разрезе типов учреждений	77
III. Выводы и рекомендации.	83
Общие рекомендации для всех типов образовательных организаций.....	84
Рекомендации в разрезе образовательных организаций	86
Замечания и предложения получателей услуг	206

I. ВВЕДЕНИЕ

Термины и определения

Генеральная совокупность – совокупность получателей образовательных услуг

Выборочная совокупность – получатели услуг, подлежащие опросу

Репрезентативность – соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом

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

ДОУ – дошкольное образование;

ОО – общее образование;

ДОД – дополнительное образование;

ДПО – дополнительное профессиональное образование;

ОВО – высшее образование;

СПО - среднее профессиональное образование;

НОКО – независимая оценка качества образовательной деятельности;

ОВЗ – ограниченные возможности здоровья.

Нормативно-правовые основания

Для выявления качества условий осуществления образовательной деятельности в 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 программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-

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

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

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

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

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

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

Цели и задачи

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

Задачи исследования:

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

Удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности в 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.

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 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	3.1. Оборудование помещений ОРГАНИЗАЦИИ и прилегающей к ней территории с учетом доступности	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.

		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 2018 г. № 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 2018 г. № 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 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России

			от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в ОРГАНИЗАЦИИ	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

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

№	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	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(<i>высшее и дополнительное профессиональное образование</i>)		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(<i>основное общее образование, среднее профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование</i>)		статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 (приложение 3 к расчету показателя 1.1)		15(**)	50(**)

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

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

Для дошкольной образовательной организации

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

нормативное количество информации на стенде - 15 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 44 единиц информации

- 2) Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 15 единицы информации

на официальном сайте организации – 43 единиц информации.

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

	- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (П_{дист})		оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.			
--	--	--	--	--	--	--

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

где

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

C_{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, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2:

$$(30 \text{ баллов} \times 3 \text{ способа}) = 90 \text{ баллов}$$

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	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей в баллах
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» ($\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$)).	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 ($\mathbf{Y}_{\text{стенд}}$)	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 ($\mathbf{Y}_{\text{сайт}}$)	0-100 баллов	

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

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:

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

где:

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

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

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг;

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

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

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» (K¹)		$K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр}_{\text{уд}}})$ Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов
---	--	--	------------

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

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

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

P_{откр_{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:

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

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

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметро в в баллах	Макси- мальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в ОРГАНИЗАЦИИ 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:

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

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:

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

В сфере образования

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен.** При расчете итогового значения критерия

«Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

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

где

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

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

Вариант 3. В сфере образования

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

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

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

Расчет по варианту 3:

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

№	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 в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)($\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$)	0,3	2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией ($У^{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

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

где

$У^{\text{комф}}$ - 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:

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

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

предоставления услуг» (К²)			

Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

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

$$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, \quad (3.1)$$

где:

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

$C_{\text{орг дост}}$ — 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.

$C_{\text{орг дост}}$ —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:

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

3.2	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. (П_{услуг_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 - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (С_{услуг_дост}) - наличие пяти и более условий доступности	по 20 баллов за каждое условие (Т_{услуг_дост}) 100 баллов	Для расчета формула (3.2) Единого порядка
--	--	--	---	--

$$P_{услуг_дост} = T_{услуг_дост} \times C_{услуг_дост}, \quad (3.2)$$

где:

Т_{услуг_дост} – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

С_{услуг_дост} – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

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

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

Расчет по варианту 1:

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

Вариант 2

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

Расчет по варианту 2:

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

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($P_{\text{дост}_{\text{уд}}}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U_{\text{дост}}$), 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)
-----	--	-----	---	--	--------------	---

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

где

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

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

Пример для расчета значения показателя 3.3.

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

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

Расчет показателя 3.3:

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

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

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

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

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

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

Расчет значения критерия 3:

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

Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное 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)($P_{\text{перв.конт уд}}$)	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 ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

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

где

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

$Ч_{\text{общ}}$ - 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;

$Ч_{\text{общ}}$ - 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 4.2:

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

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОРГАНИЗАЦИИ при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$)	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 ($У_{\text{вежл.дист}}$), 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)
------	--	-----	--	--	--------------	---

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

где

$У_{\text{вежл.дист}}$ - 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.

$У_{\text{вежл.дист}}$ - 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:

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

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

Пример расчета значения критерия 4:

Вариант 1. Для организаций в сфере образования:

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

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

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

Расчет значения критерия 4

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

Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателе й	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное 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).(Преком)	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) (У_{реком}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

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

где

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

Ч_{общ}- общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.1.

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

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

Расчет значения показателя 5.1.

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

№	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 ($Y_{\text{орг.усл.}}$), 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)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.2.

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

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

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

Расчет значения показателя 5.2.

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

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	Значи- мость пока- зателе й	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в ОРГАНИЗАЦИИ (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (П _{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 (У _{уд}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

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

где

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

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.3.

$У_{уд}$ - 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.

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

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

Пример расчета значения критерия 5:

Вариант 1. Для организаций в сфере образования

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

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

$P_{уд}$ – 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

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

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

Показатель оценки качества \ Номер организации (n)	1	2	3	4	5	6	7
S_n^{ou}	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.

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 документ с 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 Рособнадзора 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 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 НОКОу 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

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

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

В независимой оценке качества приняли участие **76** организаций. В общей сложности в исследовании приняли участие **17 362** человека.

Таблица 2. Объем выборочной совокупности

№	Организация	Тип	Численность	Количество респондентов	Доля опрошенных (%)
1	МБОУ «Винницкая школа»	ОО	334	134	40,1
2	МБОУ «Гвардейская школа №1»	ОО	976	445	45,6
3	МБОУ «Гвардейская школа – гимназия №2»	ОО	714	311	43,6
4	МБОУ «Гвардейская школа – гимназия №3»	ОО	861	475	55,2
5	МБОУ «Денисовская школа»	ОО	520	510	98,1
6	МБОУ Добровская школа-гимназия имени Я.М.Слонимского"	ОО	1623	600	37,0
7	МБОУ «Донская школа имени В.П. Давиденко»	ОО	373	288	77,2
8	МБОУ «Журавлёвская школа»	ОО	199	80	40,2
9	МБОУ «Залесская школа»	ОО	216	87	40,3
10	МБОУ "Заречненская школа им. 126 ОГББО"	ОО	1140	456	40,0
11	МБОУ «Кизиловская начальная школа - детский сад "Росинка»	ОО	101	46	45,5
12	МБОУ «Клёновская основная школа»	ОО	126	78	61,9
13	МБОУ «Кольчугинская школа №1 им. Авраамова Г.Н.»	ОО	570	264	46,3
14	МБОУ «Кольчугинская школа №2 с крымскотатарским языком обучения"	ОО	404	162	40,1
15	МБОУ «Константиновская школа»	ОО	322	129	40,1
16	МБОУ «Краснозорькинская начальная школа»	ОО	151	110	72,8
17	МБОУ «Кубанская школа им. С.П. Королёва»	ОО	259	128	49,4
18	МБОУ «Лицей крымской весны»	ОО	1947	600	30,8

№	Организация	Тип	Численность	Количество респондентов	Доля опрошенных (%)
19	МБОУ «Мазанская школа»	ОО	544	250	46,0
20	МБОУ «Маленская школа»	ОО	562	225	40,0
21	МБОУ «Мирновская школа №1»	ОО	790	451	57,1
22	МБОУ «Мирновская школа №2»	ОО	561	429	76,5
23	МБОУ «Молодежненская школа №2»	ОО	874	350	40,0
24	МБОУ «Николаевская школа»	ОО	383	181	47,3
25	МБОУ «Новоандреевская школа им. В.А. Осипова»	ОО	431	270	62,6
26	МБОУ «Новоселовская школа»	ОО	255	150	58,8
27	МБОУ «Партизанская школа им. А.П. Богданова»	ОО	528	211	40,0
28	МБОУ «Первомайская школа»	ОО	417	190	45,6
29	МБОУ «Перевальненская школа им. Ф.И. Федоренко»	ОО	376	249	66,2
30	МБОУ «Перовская школа-гимназия им. Г.А. Хачирашвили»	ОО	628	336	53,5
31	МБОУ «Пожарская школа»	ОО	515	206	40,0
32	МБОУ «Родниковская школа-гимназия»	ОО	862	345	40,0
33	МБОУ «Скворцовская школа»	ОО	509	204	40,1
34	МБОУ «Тепловская школа»	ОО	296	195	65,9
35	МБОУ "Трехпрудненская школа-гимназия"	ОО	551	460	83,5
36	МБОУ «Трудовская школа»	ОО	423	292	69,0
37	МБОУ «Украинская школа»	ОО	390	248	63,6
38	МБОУ «Укромновская школа»	ОО	608	305	50,2
39	МБОУ «Урожайновская школа имени летчика- истребителя Варлыгина Константина Владимировича»	ОО	554	288	52,0
40	МБОУ «Чайкинская школа»	ОО	240	217	90,4
41	МБОУ «Чистеньская школа - гимназия имени героя социалистического труда Тарасюка Ивана Степановича»	ОО	1422	569	40,0
42	МБОУ «Широковская школа»	ОО	262	142	54,2
43	МБДОУ "Детский сад "Аленушка" с. Чистенькое"	ДОУ	100	93	93,0
44	МБДОУ "Детский сад "Берёзка" с. Урожайное"	ДОУ	156	135	86,5
45	МБДОУ "Детский сад "Василёк" с. Доброе"	ДОУ	175	158	90,3
46	МБДОУ "Детский сад "Вишенка" с. Красное"	ДОУ	216	216	100,0
47	МБДОУ "Детский сад "Гвоздичка" с. Солнечное"	ДОУ	80	39	48,8
48	МБДОУ "Детский сад "Журавлик" с. Укромное"	ДОУ	193	110	57,0

№	Организация	Тип	Численность	Количество респондентов	Доля опрошенных (%)
49	МБДОУ "Детский сад "Журавушка" с. Журавлёвка"	ДОУ	64	64	100,0
50	МБДОУ "Детский сад "Звездочка" п. Школьное"	ДОУ	210	142	67,6
51	МБДОУ "Детский сад "Золотой Ключик" с. Мирное"	ДОУ	202	177	87,6
52	МБДОУ "Детский сад "Золотые Зёрнышки" с. Широкое"	ДОУ	78	69	88,5
53	МБДОУ "Детский сад "Колобок" с. Перово"	ДОУ	289	116	40,1
54	МБДОУ "Детский сад "Колосок" с. Скворцово"	ДОУ	148	99	66,9
55	МБДОУ "Детский сад "Ляле" пгт. Молодежное"	ДОУ	165	94	57,0
56	МБДОУ "Детский сад "Лесная Сказка" пгт. Молодежное"	ДОУ	159	124	78,0
57	МБДОУ "Детский сад "Мурзилка" с. Верхнекурганное"	ДОУ	134	134	100,0
58	МБДОУ "Детский сад "Орленок" с. Чистенькое"	ДОУ	320	228	71,3
59	МБДОУ "Детский сад "Ромашка" с. Константиновка"	ДОУ	150	132	88,0
60	МБДОУ "Детский сад "Сказка" с. Пожарское"	ДОУ	313	177	56,5
61	МБДОУ "Детский сад "Солнышко" пгт. Гвардейское"	ДОУ	263	176	66,9
62	МБДОУ "Детский сад "Солнышко" с. Колодезное"	ДОУ	46	21	45,7
63	МБДОУ "Детский сад "Солнышко" с. Мазанка"	ДОУ	194	130	67,0
64	МБДОУ "Детский сад "Солнышко" с. Мирное"	ДОУ	168	130	77,4
65	МБДОУ "Детский сад "Солнышко" с. Новоандреевка "	ДОУ	123	123	100,0
66	МБДОУ "Детский сад "Солнышко" с. Прудовое"	ДОУ	103	102	99,0
67	МБДОУ "Детский сад "Теремок" пгт. Гвардейское"	ДОУ	324	324	100,0
68	МБДОУ "Детский сад "Теремок" с. Залесье"	ДОУ	74	64	86,5
69	МБДОУ "Детский сад "Теремок" с. Краснолесье"	ДОУ	153	136	88,9
70	МБДОУ "Детский сад "Теремок" с. Раздолье"	ДОУ	203	141	69,5
71	МБДОУ "Детский сад "Тополёк" с. Кольчугино"	ДОУ	122	83	68,0
72	МБДОУ "Детский сад "Флажок" пгт. Гвардейское"	ДОУ	309	303	98,1
73	МБДОУ "Детский сад "Яблонька" с. Маленькое"	ДОУ	148	148	100,0
74	МБОУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа»	ДОД	1921	600	31,2

№	Организация	Тип	Численность	Количество респондентов	Доля опрошенных (%)
75	МБОУ ДО «Центр детского и юношеского творчества»	ДОД	6221	600	9,6
76	МКУ ДО «Симферопольская районная детская школа искусств»	ДОД	641	308	48,0

КРИТЕРИЙ 1

Открытость и доступность информации об образовательной организации.

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

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

1.1.1. Удовлетворенность информацией размещенной на стенде образовательной организации.

1.1.2. Удовлетворенность информацией размещенной на сайте образовательной организации.

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

1.3.1. Доля удовлетворенных информацией размещенной на стенде образовательной организации.

1.3.2. Доля удовлетворенных информацией размещенной на сайте образовательной организации.

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

№ ОУ	ОУ	Рекомендации
18		
19		
20	МБОУ «Маленская школа»	Обеспечить указанные недостающие материалы и/или условия оказания услуг, а именно: - 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 практике, предусмотренной

№ ОУ	ОУ	Рекомендации
		соответствующей образовательной программой - 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: Об использовании при реализации образовательной программы электронного обучения и дистанционных образовательных технологий - САЙТ. Образовательные стандарты и требования. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах, федеральных государственных требованиях, об образовательных стандартах и самостоятельно устанавливаемых требованиях (при их наличии)** Размещается с приложением копий соответствующих документов, электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (в части документов, самостоятельно разрабатываемых и утверждаемых образовательной организацией). - САЙТ. Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - 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 - САЙТ. Доступная среда Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе: О специальных условиях охраны здоровья - САЙТ. Доступная среда Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе: О доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья - САЙТ. Доступная среда Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе: Об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - САЙТ. Доступная среда Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе: О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования - Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг Санитарное состояние помещений организации: Спортивные и игровые площадки - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие выделенных

№ ОУ	ОУ	Рекомендации
		стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие сменных кресел-колясок; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: 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; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
21		
22		

**МБОУ
«Маленская
школа»**

—

— **20**

- - набрать более квалифицированный тех.персонал, и увеличить окладную часть, т.к. зарплата уборщицы составляет 14 тыс.
- В данном учебном заведении не хватает педагогов, сама школа и кабинеты требуют ремонта, парты в начальных классах не все подходят для детей(низкие очень, и вообще в кабинетах мебель старая и в печальном состоянии. Радует что директор школы очень хорошая и приветливая женщина.
- Все отлично

- Все отлично.
- Всё хорошо
- Всё хорошо.
- Держать дисциплину
- Начинать уроки в 8:00
- Не имею
- Нет предложений
- Побольше учителей
- Поменять администрацию
- Продлегка для детей
- Продлёнка
- Сделать перемены не по 20 минут, а как в обычных школах. И внеурочную поменять на психологию общения со сверстниками и другое познавательное
- Хочу чтобы были дополнительные спортивные секции (футбол, баскетбол и т. д)