

УТВЕРЖДАЮ

Образовательная организация - частное учреждение  
дополнительного профессионального образования «Дом  
знаний»

\_\_\_\_\_ И.В. Гусева

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023г.

## ОТЧЕТ

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

Заказчик: Управление по делам образования и здравоохранения Администрации Курского района Курской области

Исполнитель: Образовательная организация - частное учреждение дополнительного профессионального образования «Дом знаний»

Курск 2023

## Содержание

### Введение

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

### Приложение

## Введение

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

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

### **Задачи исследования:**

- провести анализ соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещении организации (Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 и с учетом приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» )

- выявить мнение населения о качестве условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями Курского района Курской области

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

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

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

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

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

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

## Нормативно-правовые основы, обеспечивающие проведение НОК УООД

### **Нормативные правовые акты, регламентирующие проведение НОКО**

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 95.2 (далее – Федеральный закон № 273-ФЗ);

Федеральный закон 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»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202

«О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203

«Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав 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, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457

«Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г.

№ 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»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики 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» (далее – Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 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»;

Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 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 требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» (далее – Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н);

Методические рекомендации Минпросвещения России к Единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей).

### ***Сопутствующие нормативные правовые акты***

Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317

«О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607

«Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802

«Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации

об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г.

№ 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

В оценке приняли участие 6 образовательных организаций Курского района Курской области. Сведения по ним представлены в таблице

1.

Таблица 1 – Сведения об образовательных организациях

| № п/п | Наименование ОО  | Адрес<br>электронная почта  | Ф.И.О.<br>руководителя                | Контактный<br>телефон | Адрес сайта  | Количество<br>респондентов |
|-------|--|---|---------------------------------------|-----------------------|--|----------------------------|
| 1.    | МБОУ «Бесединская средняя общеобразовательная школа»   | 305501, Россия, Курская область, Курский район, с. Беседино<br>59-71-31, kurskii92@mail.ru  | Долженкова<br>Елена<br>Николаевна     | 8-904-525-38-58       | <a href="https://sh-besedinskaya-r38.gosweb.gosuslugi.ru/">https://sh-besedinskaya-r38.gosweb.gosuslugi.ru/</a>      | 149                        |
| 2.    | МБОУ «Глебовская средняя общеобразовательная школа»  | 305518, Российская Федерация, Курская область, Курский район, Пашковский с/с. Глебово, д. 37<br>59-31-71, kurskii82@mail.ru                                   | Балицкая<br>Марина<br>Дмитриевна      | 8-951-313-56-33       | <a href="https://kur-bleb46.gosuslugi.ru/">https://kur-bleb46.gosuslugi.ru/</a>                                      | 28                         |
| 3.    | МБОУ «Новопоселёновская средняя общеобразовательная школа»                                   | 305523, Российская Федерация, Курская область, Курский район, Новопоселёновский с/с,<br>д. 1-е Цветово,<br>ул. Школьная, д.21<br>59-22-27, kurskii77@inbox.ru | Якунин<br>Виктор<br>Викторович        | 8-908-125-91-11       | <a href="https://kur-nov.gosuslugi.ru/">https://kur-nov.gosuslugi.ru/</a>  | 122                        |
| 4.    | МБОУ «СОШ им.Новикова К.И.»  | 305526, РФ, Курская область, Курский район, Лебяженский сельсовет, п. Петрин, 1 «Б». 59-53-46, kurskii106@mail.ru   | Анненков<br>Сергей<br>Алексеевич      | 8-951-311-44-54       | <a href="https://sh-novikova-petrin-r38.gosweb.gosuslugi.ru/">https://sh-novikova-petrin-r38.gosweb.gosuslugi.ru</a> | 80                         |
| 5.    | МБОУ «Полевской лицей»   | 305540, Курская область, Курский район,<br>д. Полевая,<br>ул. Школьная, 385А<br>59-63-91, 59-63-40<br>kurskii98@mail.ru                                       | Алтухов<br>Александр<br>Александрович | 8-903-873-54-54       | <a href="https://l-polevskoj.gosuslugi.ru/">https://l-polevskoj.gosuslugi.ru/</a>                                    | 153                        |
| 6.    | МБОУ «Полянская средняя общеобразовательная школа» имени гвардии лейтенанта М.И.Ходыревского | 305521, Курская область, Курский район,<br>Полянский с/с,<br>с. Полянское, д.172 А<br>59-83-20, kurskii78@mail.ru   | Сабынина<br>Наталья<br>Владимировна   | 8-951-321-22-38       | <a href="https://sh-polyanskaya-r38.gosweb.gosuslugi.ru/">https://sh-polyanskaya-r38.gosweb.gosuslugi.ru/</a>        | 80                         |
| 7.    | МБОУ «Средняя общеобразовательная школа имени Александра Невского»                           | 305514, Российская Федерация, Курская область, Курский район, п. Искра, ул. Школьная, д.54.   | Ивашова Марина<br>Сергеевна           | 8-910-740-77-         | <a href="https://a-nevskogo.gosuslugi.ru/">https://a-nevskogo.gosuslugi.ru/</a>                                      | 211                        |

|     |   |   |                                 |                             |  |     |
|-----|---|---|---------------------------------|-----------------------------|--|-----|
|     |   | Щетинский с/с<br>59-31-56 kurskii85@mail.ru   |                                 | 95                          |  |     |
| 8.  | МБОУ «СОШ № 23 им. Героя Советского Союза Ачкасова С.В.»                    | 305545, Российская Федерация, Курская область, Курский район, Клюквинский с/с, в/г - 26, ул. Ачкасова, д.12 72-00-35, д. Халино. skola23.halino@mail.ru | Старосельцева Лариса Викторовна | 8-950-871-50-14             | <a href="https://sh-xalinskaya-r38.gosweb.gosuslugi.ru/">https://sh-xalinskaya-r38.gosweb.gosuslugi.ru/</a>                    | 186 |
| 9.  | МБОУ «Ушаковская средняя общеобразовательная школа»                         | 305512, Курская область, Курский район, п. Камыши Камышинский с/с kurskii80@mail.ru   | Турецкий Иван Иванович          | 8-951-334-68-32             | <a href="https://sh-ushakovskaya-kamyshi-r38.gosweb.gosuslugi.ru/">https://sh-ushakovskaya-kamyshi-r38.gosweb.gosuslugi.ru</a> | 142 |
| 10. | МБДОУ «Полянский детский сад»   | 305521, Курская область, Курский район, с. Полянское 167 А Полянский с/с  | Дюмина Марина Викторовна        | 59-83-05<br>8-951-088-76-56 | <a href="https://www.kur-dspol.ru/">https://www.kur-dspol.ru/</a>  | 36  |
| 11. | МБДОУ «Петринский детский сад»  | 305526, Курская область, Курский район, п. Петрин № 23»А» Лебяженский с/с   | Алтухова Ирина Алексеевна       | 8-950-878-59-67             | <a href="https://www.kur-dspetr.ru/">https://www.kur-dspetr.ru/</a>  | 21  |
| 12. | МБДОУ «Детский сад комбинированного вида «Родничок»                         | 305502, Курская обл, Курский район, п. Маршала Жукова, квартал 3, д. 19 Клюквинский с/с   | Шестипёрова Юлия Валерьевна     | 8-920-721-36-61<br>72-02-08 | <a href="https://www.kur-dsrod.ru/">https://www.kur-dsrod.ru/</a>  | 67  |
| 13  | МБОУ ДО «Детская школа искусств» с. Рышково Курского района Курской области | 305524, Курская область, Курский район, село Рышково, ул. Школьная  | Жихор Ольга Петровна            | 89103168854                 | <a href="http://дши-рышково.рф">http://дши-рышково.рф</a>  | 415 |
| 14  | МБОУ ДО «Детская школа искусств» п. Камыши Курского района Курской области  | 305512, Курская область, Курский район, поселок Камыши, д. 3  | Мазурова Лилия Николаевна       | 89513264596                 | <a href="https://dshi-kamyshi.ru">https://dshi-kamyshi.ru</a>  | 120 |
| 15  | МБУ ДО «Спортивная школа «Атлет» Курского района Курской области            | 305512, Курская область, Курский район, п. Камыши, д. 1   | Иванов Юрий Владимирович        | 89038779172                 | <a href="https://atlet46.ru">https://atlet46.ru</a>  | 166 |

166

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

- а) официальные сайты учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных учреждений;
- б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг учреждениями образования, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения образования и т.п.).

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

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

- изучены условия оказания услуг учреждениями образования, в том числе:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- изучено мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями образования путем анкетирования;

- произведен расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением образования, утвержденных Министерством просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019г №114

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



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

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

Перечень информации об образовательной организации, которая в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» и с учетом приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» должна быть представлена на сайте, а также алгоритмы определения фактического объема информации на сайте и информационном стенде образовательных организаций.

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

**Соответствие показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

### **I. Основные сведения**

1. Информация о полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации
2. Информация о дате создания образовательной организации
3. Информация об учредителе (учредителях) образовательной организации, о наименовании представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) (в том числе, находящихся за пределами Российской Федерации)
4. Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
5. Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
6. Информация об адресах официальных сайтов представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) или страницах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)

8. Информация о местах осуществления образовательной деятельности, в том числе сведения об адресах мест осуществления образовательной деятельности, которые в соответствии с частью 4 статьи 91 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» не включаются в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности

## **II. Структура и органы управления образовательной организацией**

1. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии); адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии))

2. Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ «Об электронной подписи»

## **III. Образование**

1. Лицензия на осуществление образовательной деятельности (выписка из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности)

**Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах (при наличии), с указанием в отношении каждой образовательной программы информации:**

### **О реализуемых уровнях образования**

О формах обучения

О нормативных сроках обучения

О сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации), общественной, профессионально-общественной аккредитации образовательных программ (при наличии общественной, профессионально-общественной аккредитации)

О языка(х), на котором(ых) осуществляется образование (обучение)

Об учебных предметах, курсах, дисциплинах (модулях), предусмотренных соответствующей образовательной программой

О практике, предусмотренной соответствующей образовательной программой

Об использовании при реализации образовательной программы электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

**Информация об описании образовательной программы с приложением образовательной программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок, непосредственный переход по которым позволяет получить доступ к страницам сайта образовательной организации, содержащим информацию, в том числе:**

Об учебном плане с приложением его в виде электронного документа

Об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю), практики, в составе образовательной программы) с приложением рабочих программ в виде электронного документа

О календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа

О методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, а также рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы, включаемых в основные образовательные программы в соответствии с частью 1 статьи 12.1 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в виде электронного документа

**Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам, в том числе:**

Об общей численности обучающихся

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)

Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы

**Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают информацию:**

Об уровне образования

О коде и наименовании профессии, специальности, направления подготовки

О направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности (при осуществлении научной (научно-исследовательской) деятельности)

О результатах приема по каждой профессии, по каждой специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний) (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц); о средней сумме набранных баллов по всем вступительным испытаниям (при наличии вступительных испытаний); о результатах перевода, восстановления и отчисления

**IV. Образовательные стандарты и требования**

Информация о федеральных государственных образовательных стандартах, федеральных государственных требованиях, об образовательных стандартах и самостоятельно устанавливаемых требованиях (при их наличии)

**V. Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав**

Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты

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); уровень (уровни) профессионального образования с указанием наименования направления подготовки и (или) специальности, в том числе научной, и квалификации; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); сведения о повышении квалификации (за последние 3 года); сведения о профессиональной переподготовке (при наличии); сведения о продолжительности опыта (лет) работы в профессиональной сфере, соответствующей образовательной деятельности по реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей); наименование общеобразовательной программы (общеобразовательных программ), код и наименование профессии, специальности (специальностей), направления (направлений) подготовки или укрупненной группы профессий, специальностей и направлений подготовки профессиональной образовательной программы высшего образования по программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам ординатуры и программам ассистентуры-стажировки, шифр и наименование области науки, группы научных специальностей, научной специальности программы (программ) подготовки научных и научно педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), в реализации которых участвует педагогический работник

## **VI. Материально-техническое обеспечение и оснащённость 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 об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц 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 электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных 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

## **VII. Доступная среда. Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе:**

О специально оборудованных учебных кабинетах, объектах для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Об обеспечении беспрепятственного доступа в здания образовательной организации

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

Об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования

О наличии условий для беспрепятственного доступа в общежитие, интернат

О количестве жилых помещений в общежитии, интернате, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

### **VIII. Международное сотрудничество**

Информация о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования

Информация о международной аккредитации образовательных программ (при наличии)

### **IX. Вакантные места для приема (перевода) обучающихся**

Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)

### **X. Стипендии и меры поддержки обучающихся**

Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки

Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, а также о количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии

Информация о трудоустройстве выпускников (в виде численности трудоустроенных выпускников прошлого учебного года образования)

### **XI. Финансово-хозяйственная деятельность**

Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц

Информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года

Информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации

### **XII. Платные образовательные услуги**

Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе

Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования

### **XIII. Документы**

Отчет о результатах самообследования

#### **Документы (в виде копий)**

Устав образовательной организации

Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии)

Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 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), а также правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор (при наличии)

Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)

**Соответствие сведения для расчета показателя «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» наименованию информации об образовательной организации:**

#### **I. Основные сведения**

Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)

Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)

Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)

#### **II. Структура и органы управления образовательной организацией**

Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии); адреса официальных сайтов в сети «Интернет»

структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии)

### **III. Документы (в виде копий)**

Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии)

Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 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), а также правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор (при наличии)

### **IV. Платные образовательные услуги**

Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе

### **V. Образование**

Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)

Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии), общественной, профессионально-общественной аккредитации образовательных программ (при наличии)

Информация о календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа

Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы

**Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы размещают:**

Информацию о результатах приема по каждой профессии, по каждой специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний) (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц); о средней сумме набранных баллов по всем вступительным испытаниям (при наличии вступительных испытаний), а также о результатах перевода, восстановления и отчисления

### **VI. Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав**

Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты

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)

## **VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности**

Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

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



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

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

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

| Организации  | 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30) | 1.2.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 1.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30) | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 1.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 40) | Итого       |
|--|--|--|---|--|---|--|-------------|
| МБОУ «Бесединская средняя общеобразовательная школа»       | 100  | <b>30</b>  | 100   | <b>30</b>  | 95  | <b>38</b>  | <b>98</b>   |
| МБОУ «Глебовская средняя общеобразовательная школа»        | 100  | <b>30</b>  | 100   | <b>30</b>  | 96  | <b>38,4</b>  | <b>98,4</b> |
| МБОУ «Новопоселёновская средняя общеобразовательная школа» | 100  | <b>30</b>  | 100   | <b>30</b>  | 100   | <b>40</b>  | <b>100</b>  |
| МБОУ «СОШ им.Новикова К.И.»                                | 100  | <b>30</b>  | 100   | <b>30</b>  | 100   | <b>40</b>  | <b>100</b>  |
| МБОУ «Полевской лицей»                                     | 100  | <b>30</b>  | 100   | <b>30</b>  | 87  | <b>34,8</b>  | <b>94,8</b> |
| МБОУ «Полянская средняя                                    | 100  | <b>30</b>  | 100   | <b>30</b>  | 100   | <b>40</b>  | <b>100</b>  |

|   |     |           |     |           |     |             |             |
|---|-----|-----------|-----|-----------|-----|-------------|-------------|
| общеобразовательная школа» имени гвардии лейтенанта М.И.Ходыревского        |     |           |     |           |     |             |             |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа имени Александра Невского»          | 100 | <b>30</b> | 100 | <b>30</b> | 100 | <b>40</b>   | <b>100</b>  |
| МБОУ «СОШ № 23 им. Героя Советского Союза Ачкасова С.В.»                    | 100 | <b>30</b> | 100 | <b>30</b> | 100 | <b>40</b>   | <b>100</b>  |
| МБОУ «Ушаковская средняя общеобразовательная школа»                         | 100 | <b>30</b> | 100 | <b>30</b> | 98  | <b>39,2</b> | <b>99,2</b> |
| МБДОУ «Полянский детский сад»   | 100 | <b>30</b> | 100 | <b>30</b> | 91  | <b>36,4</b> | <b>96,4</b> |
| МБДОУ «Петринский детский сад»  | 100 | <b>30</b> | 100 | <b>30</b> | 100 | <b>40</b>   | <b>100</b>  |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида «Родничок»                         | 100 | <b>30</b> | 100 | <b>30</b> | 85  | <b>34</b>   | <b>94</b>   |
| МБОУ ДО «Детская школа искусств» с. Рышково Курского района Курской области | 100 | <b>30</b> | 100 | <b>30</b> | 97  | <b>38,8</b> | <b>98,8</b> |
| МБОУ ДО «Детская школа искусств» п. Камыши Курского района Курской области  | 100 | <b>30</b> | 100 | <b>30</b> | 100 | <b>40</b>   | <b>100</b>  |
| МБУ ДО «Спортивная школа «Атлет» Курского района Курской области            | 100 | <b>30</b> | 100 | <b>30</b> | 91  | <b>36,4</b> | <b>96,4</b> |

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

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

| Организации  | 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 2.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50) | 2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий | 2.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50) | Итого      |
|--|---|--|---|--|------------|
| МБОУ «Бесединская средняя общеобразовательная школа»       | 100   | <b>50</b>  | 96  | <b>48</b>  | <b>98</b>  |
| МБОУ «Глебовская средняя общеобразовательная школа»        | 100   | <b>50</b>  | 100   | <b>50</b>  | <b>100</b> |
| МБОУ «Новопоселёновская средняя общеобразовательная школа» | 100   | <b>50</b>  | 100   | <b>50</b>  | <b>100</b> |

|  |     |           |     |             |             |
|--|-----|-----------|-----|-------------|-------------|
| МБОУ «СОШ им.Новикова К.И.»  | 100 | <b>50</b> | 100 | <b>50</b>   | <b>100</b>  |
| МБОУ «Полевской лицей»   | 100 | <b>50</b> | 100 | <b>50</b>   | <b>100</b>  |
| МБОУ «Полянская средняя общеобразовательная школа» имени гвардии лейтенанта М.И.Ходыревского | 100 | <b>50</b> | 100 | <b>50</b>   | <b>100</b>  |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа имени Александра Невского»                           | 100 | <b>50</b> | 100 | <b>50</b>   | <b>100</b>  |
| 92МБОУ «СОШ № 23 им. Героя Советского Союза Ачкасова С.В.»                                   | 100 | <b>50</b> | 100 | <b>50</b>   | <b>100</b>  |
| МБОУ «Ушаковская средняя общеобразовательная школа»  | 100 | <b>50</b> | 100 | <b>50</b>   | <b>100</b>  |
| МБДОУ «Полянский детский сад»  | 100 | <b>50</b> | 94  | <b>47</b>   | <b>97</b>   |
| МБДОУ «Петринский детский сад»   | 100 | <b>50</b> | 100 | <b>50</b>   | <b>100</b>  |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида «Родничок»  | 100 | <b>50</b> | 97  | <b>48,5</b> | <b>98,5</b> |
| МБОУ ДО «Детская школа искусств» с. Рышково Курского района Курской области                  | 100 | <b>50</b> | 100 | <b>50</b>   | <b>100</b>  |
| МБОУ ДО «Детская школа искусств» п. Камыши Курского района Курской области                   | 100 | <b>50</b> | 100 | <b>50</b>   | <b>100</b>  |
| МБУ ДО «Спортивная школа «Атлет» Курского района Курской области                             | 100 | <b>50</b> | 59  | <b>29,5</b> | <b>79,5</b> |

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

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

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

| Организации  | 3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов | 3.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30) | 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40) | 3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 3.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30) | Итого       |
|--|--|--|--|--|--|--|-------------|
| МБОУ «Бесединская средняя общеобразовательная школа»   | 40   | <b>12</b>  | 80   | <b>32</b>  | 80   | <b>24</b>  | <b>68</b>   |
| МБОУ «Глебовская средняя общеобразовательная школа»  | 40   | <b>12</b>  | 80   | <b>32</b>  | 66   | <b>19,8</b>  | <b>63,8</b> |
| МБОУ «Новопоселёновская средняя общеобразовательная школа»                                   | 20   | <b>6</b>   | 60   | <b>24</b>  | 77   | <b>23,1</b>  | <b>53,1</b> |
| МБОУ «СОШ им.Новикова К.И.»  | 60   | <b>18</b>  | 100  | <b>40</b>  | 100  | <b>30</b>  | <b>88</b>   |
| МБОУ «Полевской лицей»   | 60   | <b>18</b>  | 60   | <b>24</b>  | 100  | <b>30</b>  | <b>72</b>   |
| МБОУ «Полянская средняя общеобразовательная школа» имени гвардии лейтенанта М.И.Ходыревского | 80   | <b>24</b>  | 80   | <b>32</b>  | 100  | <b>30</b>  | <b>86</b>   |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа имени Александра Невского»                           | 20   | <b>6</b>   | 60   | <b>24</b>  | 75   | <b>22,5</b>  | <b>52,5</b> |
| МБОУ «СОШ № 23 им. Героя Советского Союза Ачкасова С.В.»                                     | 100  | <b>30</b>  | 80   | <b>32</b>  | 100  | <b>30</b>  | <b>92</b>   |
| МБОУ «Ушаковская средняя общеобразовательная школа»  | 60   | <b>18</b>  | 60   | <b>24</b>  | 100  | <b>30</b>  | <b>72</b>   |
| МБДОУ «Полянский детский сад»  | 40   | <b>12</b>  | 40   | <b>16</b>  | 100  | <b>30</b>  | <b>58</b>   |
| МБДОУ «Петринский детский сад»   | 0  | <b>0</b>   | 20   | <b>8</b>   | 50   | <b>15</b>  | <b>23</b>   |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида «Родничок»  | 60   | <b>18</b>  | 100  | <b>40</b>  | 100  | <b>30</b>  | <b>88</b>   |
| МБОУ ДО «Детская школа искусств» с. Рышково Курского района Курской                          | 40   | <b>12</b>  | 60   | <b>24</b>  | 100  | <b>30</b>  | <b>66</b>   |

|  |    |           |    |          |    |           |           |
|--|----|-----------|----|----------|----|-----------|-----------|
| области  |    |           |    |          |    |           |           |
| МБОУ ДО «Детская школа искусств» п. Камыши Курского района Курской области | 0  | <b>0</b>  | 20 | <b>8</b> | 50 | <b>15</b> | <b>23</b> |
| МБУ ДО «Спортивная школа «Атлет» Курского района Курской области           | 40 | <b>12</b> | 20 | <b>8</b> | 50 | <b>15</b> | <b>35</b> |

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

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

| Организации  | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | 4.1. Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40) | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 4.2. Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40) | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 4.3. Значение показателя с учётом веса (значение веса - 20) | Итого       |
|--|--|---|---|---|--|---|-------------|
| МБОУ «Бесединская средняя общеобразовательная школа»   | 95   | <b>38</b>   | 97  | <b>38,8</b>   | 100  | <b>20</b>   | <b>96,8</b> |
| МБОУ «Глебовская средняя общеобразовательная школа»  | 96   | <b>38,4</b>   | 89  | <b>35,6</b>   | 100  | <b>20</b>   | <b>94</b>   |
| МБОУ «Новопоселёновская средняя общеобразовательная школа»                                   | 100  | <b>40</b>   | 100   | <b>40</b>   | 100  | <b>20</b>   | <b>100</b>  |
| МБОУ «СОШ им.Новикова К.И.»  | 100  | <b>40</b>   | 100   | <b>40</b>   | 100  | <b>20</b>   | <b>100</b>  |
| МБОУ «Полевской лицей»   | 91   | <b>36,4</b>   | 96  | <b>38,4</b>   | 100  | <b>20</b>   | <b>94,8</b> |
| МБОУ «Полянская средняя общеобразовательная школа» имени гвардии лейтенанта М.И.Ходыревского | 100  | <b>40</b>   | 100   | <b>40</b>   | 100  | <b>20</b>   | <b>100</b>  |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа имени Александра Невского»                           | 100  | <b>40</b>   | 100   | <b>40</b>   | 100  | <b>20</b>   | <b>100</b>  |
| МБОУ «СОШ № 23 им. Героя Советского Союза Ачкасова С.В.»                                     | 100  | <b>40</b>   | 100   | <b>40</b>   | 100  | <b>20</b>   | <b>100</b>  |

|   |     |             |     |             |     |           |             |
|---|-----|-------------|-----|-------------|-----|-----------|-------------|
| МБОУ «Ушаковская средняя общеобразовательная школа»                         | 91  | <b>36,4</b> | 100 | <b>40</b>   | 100 | <b>20</b> | <b>96,4</b> |
| МБДОУ «Полянский детский сад»   | 100 | <b>40</b>   | 100 | <b>40</b>   | 100 | <b>20</b> | <b>100</b>  |
| МБДОУ «Петринский детский сад»  | 100 | <b>40</b>   | 100 | <b>40</b>   | 100 | <b>20</b> | <b>100</b>  |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида «Родничок»                         | 100 | <b>40</b>   | 100 | <b>40</b>   | 100 | <b>20</b> | <b>100</b>  |
| МБОУ ДО «Детская школа искусств» с. Рышково Курского района Курской области | 100 | <b>40</b>   | 100 | <b>40</b>   | 100 | <b>20</b> | <b>100</b>  |
| МБОУ ДО «Детская школа искусств» п. Камыши Курского района Курской области  | 100 | <b>40</b>   | 100 | <b>40</b>   | 100 | <b>20</b> | <b>100</b>  |
| МБУ ДО «Спортивная школа «Атлет» Курского района Курской области            | 98  | <b>39,2</b> | 96  | <b>38,4</b> | 100 | <b>20</b> | <b>97,6</b> |

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

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

| Организации  | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 5.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30) | 5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы | 5.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 20) | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 5.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50) | Итого      |
|--|---|--|--|--|--|--|------------|
| МБОУ «Бесединская средняя общеобразовательная школа»   | 100   | <b>30</b>  | 100  | <b>20</b>  | 100  | <b>50</b>  | <b>100</b> |
| МБОУ «Глебовская средняя общеобразовательная школа»  | 100   | <b>30</b>  | 100  | <b>20</b>  | 100  | <b>50</b>  | <b>100</b> |
| МБОУ «Новопоселёновская средняя общеобразовательная школа»                                   | 100   | <b>30</b>  | 100  | <b>20</b>  | 100  | <b>50</b>  | <b>100</b> |
| МБОУ «СОШ им.Новикова К.И.»  | 100   | <b>30</b>  | 100  | <b>20</b>  | 100  | <b>50</b>  | <b>100</b> |
| МБОУ «Полевской лицей»   | 100   | <b>30</b>  | 100  | <b>20</b>  | 100  | <b>50</b>  | <b>100</b> |
| МБОУ «Полянская средняя общеобразовательная школа» имени гвардии лейтенанта М.И.Ходыревского | 100   | <b>30</b>  | 100  | <b>20</b>  | 100  | <b>50</b>  | <b>100</b> |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа имени Александра Невского»                           | 100   | <b>30</b>  | 100  | <b>20</b>  | 100  | <b>50</b>  | <b>100</b> |
| МБОУ «СОШ № 23 им. Героя Советского Союза Ачкасова С.В.»                                     | 100   | <b>30</b>  | 100  | <b>20</b>  | 100  | <b>50</b>  | <b>100</b> |
| МБОУ «Ушаковская средняя общеобразовательная школа»  | 100   | <b>30</b>  | 100  | <b>20</b>  | 100  | <b>50</b>  | <b>100</b> |
| МБДОУ «Полянский детский сад»  | 100   | <b>30</b>  | 100  | <b>20</b>  | 100  | <b>50</b>  | <b>100</b> |
| МБДОУ «Петринский детский сад»   | 100   | <b>30</b>  | 100  | <b>20</b>  | 100  | <b>50</b>  | <b>100</b> |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида «Родничок»  | 100   | <b>30</b>  | 100  | <b>20</b>  | 100  | <b>50</b>  | <b>100</b> |
| МБОУ ДО «Детская школа искусств» с. Рышково Курского района Курской области                  | 100   | <b>30</b>  | 100  | <b>20</b>  | 100  | <b>50</b>  | <b>100</b> |
| МБОУ ДО «Детская школа искусств» п. Камыши Курского района Курской                           | 100   | <b>30</b>  | 100  | <b>20</b>  | 100  | <b>50</b>  | <b>100</b> |

|   |     |    |     |    |     |    |     |
|---|-----|----|-----|----|-----|----|-----|
| области   |     |    |     |    |     |    |     |
| МБУ ДО «Спортивная школа «Атлет»<br>Курского района Курской области | 100 | 30 | 100 | 20 | 100 | 50 | 100 |

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

| Организации  | Критерий 1.<br>«Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | Критерий 2.<br>«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» | Критерий 3.<br>«Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | Критерий 4<br>«Доброжелательность, вежливость, работников организации». | Критерий 5.<br>«Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» |
|--|--|--|---|---|---|
| МБОУ «Бесединская средняя общеобразовательная школа»   | 98   | 98   | 68  | 96,8  | 100   |
| МБОУ «Глебовская средняя общеобразовательная школа»  | 98,4   | 100  | 63,8  | 94  | 100   |
| МБОУ «Новопоселёновская средняя общеобразовательная школа»                                   | 100  | 100  | 53,1  | 100   | 100   |
| МБОУ «СОШ им.Новикова К.И.»  | 100  | 100  | 88  | 100   | 100   |
| МБОУ «Полевской лицей»   | 94,8   | 100  | 72  | 94,8  | 100   |
| МБОУ «Полянская средняя общеобразовательная школа» имени гвардии лейтенанта М.И.Ходыревского | 100  | 100  | 86  | 100   | 100   |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа имени Александра Невского»                           | 100  | 100  | 52,5  | 100   | 100   |
| МБОУ «СОШ № 23 им. Героя Советского Союза Ачкасова С.В.»                                     | 100  | 100  | 92  | 100   | 100   |
| МБОУ «Ушаковская средняя общеобразовательная школа»  | 99,2   | 100  | 72  | 96,4  | 100   |
| МБДОУ «Полянский детский сад»  | 96,4   | 97   | 58  | 100   | 100   |
| МБДОУ «Петринский детский сад»   | 100  | 100  | 23  | 100   | 100   |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида «Родничок»  | 94   | 98,5   | 88  | 100   | 100   |
| МБОУ ДО «Детская школа искусств» с. Рышково Курского района Курской области                  | 98,8   | 100  | 66  | 100   | 100   |
| МБОУ ДО «Детская школа искусств» п. Камыши Курского района Курской области                   | 100  | 100  | 23  | 100   | 100   |
| МБУ ДО «Спортивная школа «Атлет» Курского  | 96,4   | 79,5   | 35  | 97,6  | 100   |



|                        |  |  |  |  |  |
|------------------------|--|--|--|--|--|
| района Курской области |  |  |  |  |  |
|------------------------|--|--|--|--|--|

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

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Бесединская средняя общеобразовательная школа» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:**

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий предоставления услуг», «Доступность услуг для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость работников организации», не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Глебовская средняя общеобразовательная школа» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:**

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий предоставления услуг», «Доступность услуг для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость работников организации» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Новопоселёновская средняя общеобразовательная школа» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

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

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:**

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ им.Новикова К.И.» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:**

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Полевской лицей» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий предоставления услуг», «Доступность услуг для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость работников организации», не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Полянская средняя общеобразовательная школа» имени гвардии лейтенанта М.И.Ходыревского выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Средняя общеобразовательная школа имени Александра Невского» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 23 им. Героя Советского Союза Ачкасова С.В.» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:**

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Ушаковская средняя общеобразовательная школа» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:**

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий предоставления услуг», «Доступность услуг для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость работников организации», не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБДОУ «Полянский детский сад» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий предоставления услуг» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

*В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБДОУ «Петринский детский сад» выявлены следующие недостатки:*

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

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

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

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

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБДОУ «Детский сад комбинированного вида «Родничок» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий предоставления услуг» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ ДО «Детская школа искусств» с. Рышиково Курского района Курской области выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» , не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ ДО «Детская школа искусств» п. Камыши***

**Курского района Курской области выявлены следующие недостатки:**

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

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

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБУ ДО «Спортивная школа «Атлет» Курского района Курской области выявлены следующие недостатки:**

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому



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

По итогам расчета всех критериев для всех 15 образовательных учреждений Курского района Курской области был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 8.

Таблица 8. Рейтинг образовательных учреждений Курского района Курской области

| Организации  | Баллы        | Рейтинг |
|--|--------------|---------|
| МБОУ «СОШ № 23 им. Героя Советского Союза Ачкасова С.В.»                                     | 98,4         | 1       |
| МБОУ «СОШ им.Новикова К.И.»  | 97,6         | 2       |
| МБОУ «Полянская средняя общеобразовательная школа» имени гвардии лейтенанта М.И.Ходыревского | 97,2         | 3       |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида «Родничок»  | 96,1         | 4       |
| МБОУ «Ушаковская средняя общеобразовательная школа»  | 93,51        | 5       |
| МБОУ ДО «Детская школа искусств» с. Рышково Курского района Курской области                  | 92,96        | 6       |
| МБОУ «Полевской лицей»   | 92,32        | 7       |
| МБОУ «Бесединская средняя общеобразовательная школа»   | 92,16        | 8       |
| МБОУ «Глебовская средняя общеобразовательная школа»  | 91,24        | 9       |
| МБОУ «Новопоселёновская средняя общеобразовательная школа»                                   | 90,6         | 10      |
| МБОУ «Средняя общеобразовательная школа имени Александра Невского»                           | 90,5         | 11      |
| МБДОУ «Полянский детский сад»  | 90,28        | 12      |
| МБДОУ «Петринский детский сад»   | 89,6         | 13      |
| МБОУ ДО «Детская школа искусств» п. Камыши Курского района Курской области                   | 84,6         | 14      |
| МБУ ДО «Спортивная школа «Атлет» Курского района Курской области                             | 81,7         | 15      |
|  | <b>91,92</b> |         |

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

**Предложения  
по совершенствованию деятельности учреждений образования**

***«Бесединская средняя общеобразовательная школа» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:**

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий предоставления услуг», «Доступность услуг для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость работников организации», необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МБОУ «Глебовская средняя общеобразовательная школа» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:**

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий предоставления услуг», «Доступность услуг для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость работников организации» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МБОУ «Новопоселёновская средняя общеобразовательная школа» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

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

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»**  
обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

***МБОУ «СОШ им.Новикова К.И.» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»**  
обеспечить:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

***МБОУ «Полевской лицей» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»**  
обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий предоставления услуг», «Доступность услуг для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость работников организации», необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МБОУ «Полянская средняя общеобразовательная школа» имени гвардии лейтенанта М.И.Ходыревского необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»** обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

***МБОУ «Средняя общеобразовательная школа имени Александра Невского» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

3. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»** обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

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

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 23 им. Героя Советского Союза Ачкасова С.В.» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

***МБОУ «Ушаковская средняя общеобразовательная школа» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий предоставления услуг», «Доступность услуг для инвалидов», «Доброжелательность, вежливость работников организации», необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МБДОУ «Полянский детский сад» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2** «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий предоставления услуг» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МБДОУ «Петринский детский сад» необходимо:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

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

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:**

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

***МБДОУ «Детский сад комбинированного вида «Родничок» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:**

2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий предоставления услуг» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МБОУ ДО «Детская школа искусств» с. Рышиково Курского района Курской области необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»** обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МБОУ ДО «Детская школа искусств» п. Камыши Курского района Курской области необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

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

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»** обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);



4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

***МБУ ДО «Спортивная школа «Атлет» Курского района Курской области необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

**по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:**

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
5. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому

## Приложение

### Сведения об организации - операторе

Образовательная организация - частное учреждение дополнительного профессионального образования «Дом знаний»

305000, г. Курск, ул. Радищева, д.35

Тел. 70-82-28, факс 70-56-87

ИНН 4632103336 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000417

К/сч30101810145250000411

Филиал «Центральный» Банк ВТБ (ПАО) г. Москва

БИК 044525411

Независимая оценка проведена Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере образования и культуры

Члены экспертной группы:

Муха И.В.

Левшина Л.С.

Олейникова Д.Г.

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Бесединская средняя общеобразовательная школа»**

| № п/п   | Показатели оценки качества   | Значимость показателя | Расчет показателей по учреждению образования  | Значение показателя оценки качества учреждения образования |
|---|--|-----------------------|---|--|
| 1   | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>  |                       |   |  |
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   | 30%                   | по формуле (1.1):<br>$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$<br>(14/14 <sub>стенд</sub> + 61/61 <sub>сайт</sub> ) /2 x100= 100 <sub>инф</sub>                                     | 100 баллов   |
| 1.2.  | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30%                   | по формуле (1.2):<br>$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}(1.2)$<br>30 <sub>дист</sub> x 4 <sub>дист</sub> = 120 <sub>дист</sub><br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.                        | 100 баллов   |
| 1.3   | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40%                   | по формуле (1.3):<br>$P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$<br>(139 <sub>стенд</sub> +147 <sub>сайт</sub> ) /2*149 <sub>общ</sub> ) x 100=100 <sup>откр</sup> <sub>уд</sub> | 100 баллов   |
| <b>Итого по критерию 1(К<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 100<sup>откр</sup><sub>уд</sub>)</b> |  |                       |   | <b>98 баллов</b>   |
| 2.  | <b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>  |                       |   |  |
| 2.1.  | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:   | 50%                   | по формуле (2.1):<br>$P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$   | 100 баллов   |

|  |   |     |   |                  |
|--|---|-----|---|------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>          |     | $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$<br>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.  |                  |
| 2.2  | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 50% | по формуле (2.3):<br>$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(144^{\text{комф}}/149_{\text{общ}}) \times 100 = 96^{\text{комф}}_{\text{уд}}$  | 96<br>баллов     |
| <b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 96^{\text{комф}}_{\text{уд}})$ |   |     |   | <b>98 баллов</b> |
| 3.   | <b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>  |     |   |                  |
| 3.1.   | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>  | 30% | по формуле (3.1):<br>$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.   | 40 баллов        |
| 3.2.   | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в</li> </ul> | 40% | по формуле (3.2):<br>$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов        |

|   |   |     |   |                    |
|---|---|-----|---|--------------------|
|   | сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  |     |   |                    |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 30% | по формуле (3.3):<br>$P_{уд}^{дост} = \left( \frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$<br>$(4^{дост}/5_{инв}) \times 100 = 80^{дост}_{уд}$                            | 80 баллов          |
| <b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 80^{дост}_{уд})$               |   |     |   | <b>68 баллов</b>   |
| 4.  | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>   |     |   |                    |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.1):<br>$P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$<br>$(142^{перв.конт}/149_{общ}) \times 100 = 95^{перв.конт}_{уд}$    | 95 баллов          |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.2):<br>$P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$<br>$(146^{каз.услуг}/149_{общ}) \times 100 = 97^{оказ.услуг}_{уд}$ | 97 баллов          |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):<br>$P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$<br>$(149^{вежл.дист}/149_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$   | 100 баллов         |
| <b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 95^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 97^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$ |   |     |   | <b>96,8 баллов</b> |
| 5.  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |   |                    |
| 5.1.  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была  | 30% | по формуле (5.1):   | 100 баллов         |

|  |   |     |  |                   |
|--|---|-----|--|-------------------|
|  | возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  |     | $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(149_{\text{реком}}/149_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$   |                   |
| 5.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                    | 20% | по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(149_{\text{орг.усл}}/149_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ | 100 баллов        |
| 5.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(149_{\text{уд}}/149_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$   | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$ |   |     |  | <b>100 баллов</b> |

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

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

$$(98+98+68+96,8+100)=92,16 \text{ МБОУ «Бесединская средняя общеобразовательная школа»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Глебовская средняя общеобразовательная школа»**

| №<br>п/п   | Показатели оценки качества   | Значимость<br>показателя | Расчет показателей по учреждению<br>образования  | Значение<br>показателя<br>оценки качества<br>учреждения<br>образования |
|--|--|--------------------------|--|--|
| 1  | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>  |                          |  |  |
| 1.1.   | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   | 30%                      | по формуле (1.1):<br>$P_{\text{инф}} = \left( \frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$<br>(14/14 <sub>стенд</sub> + 61/61 <sub>сайт</sub> ) /2 x100= 100 <sub>инф</sub>                    | 100 баллов   |
| 1.2.   | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30%                      | по формуле (1.2):<br>$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$<br>30 <sub>дист</sub> x 4 <sub>дист</sub> = 120 <sub>дист</sub><br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.              | 100 баллов   |
| 1.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40%                      | по формуле (1.3):<br>$P_{\text{откр уд}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$<br>(28 <sub>стенд</sub> +26 <sub>сайт</sub> ) /2*28 <sub>общ</sub> ) x 100=96 <sub>откр уд</sub> | 96 баллов  |
| <b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 96<sub>откр уд</sub>)</b> |  |                          |  | <b>98,4 баллов</b>   |
| 2.   | <b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>  |                          |  |  |

|   |  |     |   |                   |
|---|--|-----|---|-------------------|
| 2.1.  | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);<br>- санитарное состояние помещений организаций;<br>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):<br>$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$<br>$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$<br>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.  | 100<br>баллов     |
| 2.2   | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 50% | по формуле (2.3):<br>$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$<br>$(28^{\text{комф}}/28_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$   | 100<br>баллов     |
| <b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 100^{\text{комф}}_{\text{уд}})$ |  |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 3.  | <b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>   |     |   |                   |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации   | 30% | по формуле (3.1):<br>$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$<br>$20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$<br>В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.   | 40 баллов         |
| 3.2.  | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)  | 40% | по формуле (3.2):<br>$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$<br>$20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80^{\text{усл}}_{\text{дост}}$<br>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов         |



|   |   |     |  |                    |
|---|---|-----|--|--------------------|
|   | услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому      |     |  |                    |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 30% | по формуле (3.3):<br>$P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$<br>$(2^{дост}/3_{инв}) \times 100 = 66^{дост}_{уд}$                          | 66 баллов          |
| <b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 66)$                           |   |     |  | <b>63.8 баллов</b> |
| 4.  | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>   |     |  |                    |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.1):<br>$P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$<br>$(27^{перв.конт}/28_{общ}) \times 100 = 96^{перв.конт}_{уд}$    | 96 баллов          |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.2):<br>$P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$<br>$(25^{каз.услуг}/28_{общ}) \times 100 = 89^{оказ.услуг}_{уд}$ | 89 баллов          |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):<br>$P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$<br>$(28^{вежл.дист}/28_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$   | 100 баллов         |
| <b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 96^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 89^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$ |   |     |  | <b>94 баллов</b>   |
| 5.  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |  |                    |

|  |   |     |   |                   |
|--|---|-----|---|-------------------|
| 5.1.   | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):<br>$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(28_{\text{реком}}/28_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$                             | 100 баллов        |
| 5.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 20% | по формуле (5.2):<br>$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(28_{\text{усл}}/28_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ | 100 баллов        |
| 5.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 50% | по формуле (5.3):<br>$P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(28_{\text{уд}}/28_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$   | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$ |   |     |   | <b>100 баллов</b> |

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

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

$$(98,4+100+63,8+94+100)/5= 91,24 \text{ МБОУ «Глебовская средняя общеобразовательная школа»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Новопоселёновская средняя общеобразовательная школа»**

| № п/п   | Показатели оценки качества   | Значимость показателя | Расчет показателей по учреждению образования   | Значение показателя оценки качества учреждения образования |
|---|--|-----------------------|--|--|
| 1   | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>  |                       |  |  |
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   | 30%                   | по формуле (1.1):<br>$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$<br>(14/14 <sub>стенд</sub> + 61/61 <sub>сайт</sub> )/2 x100= 100 <sub>инф</sub>                         | 100 баллов   |
| 1.2.  | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30%                   | по формуле (1.2):<br>$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}(1.2)$<br>30 <sub>дист</sub> x 4 <sub>дист</sub> = 120 <sub>дист</sub><br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.           | 100 баллов   |
| 1.3   | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40%                   | по формуле (1.3):<br>$P_{откр\ уд} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$<br>(122 <sub>стенд</sub> +122 <sub>сайт</sub> )/2*122 <sub>общ</sub> ) x 100=100 <sub>откр уд</sub> | 100 баллов   |
| <b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 100<sub>откр уд</sub>)</b> |  |                       |  | <b>100 баллов</b>  |
| 2.  | <b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>  |                       |  |  |
| 2.1.  | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых  | 50%                   | по формуле (2.1):  | 100  |

|  |  |     |   |                   |
|--|--|-----|---|-------------------|
|  | <p>осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul> |     | $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>  | баллов            |
| 2.2  | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 50% | <p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(122^{\text{комф}}/122_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$   | 100<br>баллов     |
| <b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> (0,5 x 100 <sub>комф.усл</sub> + 0,5 x 100 <sup>комф</sup> <sub>уд</sub> ) |  |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 3.   | <b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>   |     |   |                   |
| 3.1.   | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>   | 30% | <p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 20^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>одно</u> условие доступности услуг для инвалидов.</p>   | 20 баллов         |
| 3.2.   | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>  | 40% | <p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 60^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> | 60 баллов         |

|   |   |     |  |                    |
|---|---|-----|--|--------------------|
|   | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому   |     |  |                    |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 30% | по формуле (3.3):<br>$P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$<br>$(7^{дост}/9_{инв}) \times 100 = 77^{дост}_{уд}$                             | 77 баллов          |
| <b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 77^{дост}_{уд})$                 |   |     |  | <b>53,1 баллов</b> |
| 4.  | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>   |     |  |                    |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.1):<br>$P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$<br>$(122^{перв.конт}/122_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$    | 100 баллов         |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.2):<br>$P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$<br>$(122^{каз.услуг}/122_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$ | 100 баллов         |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):<br>$P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$<br>$(122^{вежл.дист}/122_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$    | 100 баллов         |
| <b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$ |   |     |  | <b>100 баллов</b>  |
| 5.  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |  |                    |
| 5.1.  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию  | 30% | по формуле (5.1):  | 100 баллов         |

|  |  |     |  |                   |
|--|--|-----|--|-------------------|
|  | родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |     | $P_{\text{реком}} = \left( \frac{y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(122_{\text{реком}}/122_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$   |                   |
| 5.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                               | 20% | по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(122_{\text{орг.усл}}/122_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ | 100 баллов        |
| 5.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)            | 50% | по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(122_{\text{уд}}/122_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$   | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$ |  |     |  | <b>100 баллов</b> |

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

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

$$(100+100+53,1+100+100)/5 = 90,6 \text{ МБОУ «Новопоселёновская средняя общеобразовательная школа»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «СОШ им.Новикова К.И.»**

| № п/п  | Показатели оценки качества   | Значимость показателя | Расчет показателей по учреждению образования   | Значение показателя оценки качества учреждения образования |
|--|--|-----------------------|--|--|
| 1  | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>  |                       |  |  |
| 1.1.   | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   | 30%                   | по формуле (1.1):<br>$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$<br>(14/14 <sub>стенд</sub> + 61/61 <sub>сайт</sub> ) /2 x100= 100 <sub>инф</sub>                                  | 100 баллов   |
| 1.2.   | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30%                   | по формуле (1.2):<br>$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}(1.2)$<br>30 <sub>дист</sub> x 4 <sub>дист</sub> = 120 <sub>дист</sub><br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.                     | 100 баллов   |
| 1.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40%                   | по формуле (1.3):<br>$P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$<br>(80 <sub>стенд</sub> +80 <sub>сайт</sub> ) /2*80 <sub>общ</sub> ) x 100=100 <sup>откр</sup> <sub>уд</sub> | 100 баллов   |
| <b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 80<sup>откр</sup><sub>уд</sub>)</b> |  |                       |  | <b>100 баллов</b>  |
| 2.   | <b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>  |                       |  |  |
| 2.1.   | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);   | 50%                   | по формуле (2.1):<br>$P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$<br>20 <sub>комф</sub> x 6 <sub>комф</sub> = 100 <sub>комф.усл</sub>  | 100 баллов   |

|  |  |     |   |                   |
|--|--|-----|---|-------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>   |     | В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.   |                   |
| 2.2  | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 50% | по формуле (2.3):<br>$P_{уд}^{комф} = \frac{Y^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(80^{комф}/80_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$   | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> (0,5 x 100 <sub>комф.усл</sub> + 0,5 x 100 <sup>комф</sup> <sub>уд</sub> ) |  |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 3.   | <b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>   |     |   |                   |
| 3.1.   | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>   | 30% | <p>по формуле (3.1):</p> $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 3^{орг}_{дост} = 60^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>  | 60 баллов         |
| 3.2.   | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> </ul> | 40% | <p>по формуле (3.2):</p> $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 5^{усл}_{дост} = 100^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> | 100 баллов        |



|   |   |     |   |                   |
|---|---|-----|---|-------------------|
|   | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  |     |   |                   |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 30% | по формуле (3.3):<br>$П_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{инв}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$<br>$(1^{дост}/1_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$                       | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$               |   |     |   | <b>88 баллов</b>  |
| 4.  | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>   |     |   |                   |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.1):<br>$П_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{общ}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$<br>$(80^{перв.конт}/80_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$ | 100 баллов        |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.2):<br>$П_{уд}^{каз.услуг} = \left( \frac{Y_{общ}^{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$<br>$(80^{каз.услуг}/80_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$ | 100 баллов        |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):<br>$П_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{общ}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$<br>$(80^{вежл.дист}/80_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$ | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$ |   |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 5.  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |   |                   |
| 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  | 30% | по формуле (5.1):   | 100 баллов        |

|   |   |     |  |                   |
|---|---|-----|--|-------------------|
|   | получателей услуг)  |     | $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(80_{\text{реком}}/80_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$   |                   |
| 5.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                    | 20% | по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(80^{\text{орг.усл}}/80_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$ | 100 баллов        |
| 5.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(80_{\text{уд}}/80_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$   | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$ |   |     |  | <b>100 баллов</b> |

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

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

$$(100+100+88+100+100)/5 = 97,6 \text{ МБОУ «СОШ им.Новикова К.И.»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Полевской лицей»**

| №<br>п/п   | Показатели оценки качества   | Значимость<br>показателя | Расчет показателей по учреждению<br>образования  | Значение<br>показателя<br>оценки качества<br>учреждения<br>образования |
|--|--|--------------------------|--|--|
| 1  | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>  |                          |  |  |
| 1.1.   | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   | 30%                      | по формуле (1.1):<br>$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$<br>(11/11 <sub>стенд</sub> + 53/53 <sub>сайт</sub> )/2 x100= 100 <sub>инф</sub>                                   | 100 баллов   |
| 1.2.   | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30%                      | по формуле (1.2):<br>$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}(1.2)$<br>30 <sub>дист</sub> x 4 <sub>дист</sub> = 120 <sub>дист</sub><br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.                     | 100 баллов   |
| 1.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40%                      | по формуле (1.3):<br>$P_{откр\ уд} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$<br>(143 <sub>стенд</sub> +126 <sub>сайт</sub> )/2*153 <sub>общ</sub> ) x 100=87 <sup>откр</sup> <sub>уд</sub> | 87 баллов  |
| <b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 87<sup>откр</sup><sub>уд</sub>)</b> |  |                          |  | <b>94,8 баллов</b>   |
| 2.   | <b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>  |                          |  |  |
| 2.1.   | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:   | 50%                      | по формуле (2.1):  | 100  |

|  |   |     |   |                   |
|--|---|-----|---|-------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>              |     | $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>  | баллов            |
| 2.2  | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 50% | <p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(153^{\text{комф}}/153_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$   | 100<br>баллов     |
| <b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> (0,5 x 100 <sub>комф.усл</sub> + 0,5 x 100 <sup>комф</sup> <sub>уд</sub> ) |   |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 3.   | <b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>  |     |   |                   |
| 3.1.   | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>  | 30% | <p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 60^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>  | 60 баллов         |
| 3.2.   | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в</li> </ul> | 40% | <p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 60^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> | 60 баллов         |

|   |   |     |   |                    |
|---|---|-----|---|--------------------|
|   | сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  |     |   |                    |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 30% | по формуле (3.3):<br>$P_{уд}^{дост} = \left( \frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$<br>$(4^{дост}/4_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$                         | 100 баллов         |
| <b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$              |   |     |   | <b>72 баллов</b>   |
| 4.  | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>   |     |   |                    |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.1):<br>$P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$<br>$(140^{перв.конт}/153_{общ}) \times 100 = 91^{перв.конт}_{уд}$  | 91 баллов          |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.2):<br>$P_{уд}^{каз.услуг} = \left( \frac{y_{каз.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$<br>$(148^{каз.услуг}/153_{общ}) \times 100 = 96^{каз.услуг}_{уд}$  | 96 баллов          |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):<br>$P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$<br>$(153^{вежл.дист}/153_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$ | 100 баллов         |
| <b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 91^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 96^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$ |   |     |   | <b>94,8 баллов</b> |
| 5.  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |   |                    |
| 5.1.  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была  | 30% | по формуле (5.1):   | 100 баллов         |

|  |   |     |  |                   |
|--|---|-----|--|-------------------|
|  | возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  |     | $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(153_{\text{реком}}/153_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$   |                   |
| 5.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                    | 20% | по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(153_{\text{орг.усл}}/153_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ | 100 баллов        |
| 5.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(153_{\text{уд}}/153_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$   | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$ |   |     |  | <b>100 баллов</b> |

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

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

$$(94,8+100+72+94,8+100)/5= 92,32 \text{ МБОУ «Полевской лицей»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Полянская средняя общеобразовательная школа»**

| №<br>п/п  | Показатели оценки качества   | Значимость<br>показателя | Расчет показателей по учреждению<br>образования   | Значение<br>показателя<br>оценки качества<br>учреждения<br>образования |
|---|--|--------------------------|---|--|
| 1   | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>  |                          |   |  |
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   | 30%                      | по формуле (1.1):<br>$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$<br>(14/14 <sub>стенд</sub> + 61/61 <sub>сайт</sub> ) /2 x100= 100 <sub>инф</sub>                         | 100 баллов   |
| 1.2.  | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30%                      | по формуле (1.2):<br>$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}(1.2)$<br>30 <sub>дист</sub> x 4 <sub>дист</sub> = 120 <sub>дист</sub><br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.            | 100 баллов   |
| 1.3   | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40%                      | по формуле (1.3):<br>$P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$<br>(80 <sub>стенд</sub> +80 <sub>сайт</sub> ) /2*80 <sub>общ</sub> ) x 100=100 <sub>откр_{уд}</sub> | 100 баллов   |
| <b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 100<sub>откр_{уд}</sub>)</b> |  |                          |   | <b>100 баллов</b>  |
| 2.  | <b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>  |                          |   |  |
| 2.1.  | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);   | 50%                      | по формуле (2.1):<br>$P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$<br>20 <sub>комф</sub> x 6 <sub>комф</sub> = 100 <sub>комф.усл</sub>   | 100<br>баллов  |

|  |  |     |  |                   |
|--|--|-----|--|-------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>   |     | В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.  |                   |
| 2.2  | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 50% | по формуле (2.3):<br>$P_{уд}^{комф} = \frac{Y^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(80^{комф}/80_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$  | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 2 (К<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 100^{комф}_{уд})$ |  |     |  | <b>100 баллов</b> |
| 3.   | <b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>   |     |  |                   |
| 3.1.   | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>   | 30% | по формуле (3.1):<br>$P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 4^{орг}_{дост} = 80^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>  | 80 баллов         |
| 3.2.   | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> </ul> | 40% | по формуле (3.2):<br>$P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 4^{усл}_{дост} = 80^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> | 80 баллов         |



|   |   |     |   |                   |
|---|---|-----|---|-------------------|
|   | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  |     |   |                   |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 30% | по формуле (3.3):<br>$П_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{инв}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$<br>$(1^{дост}/1_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$                       | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$                |   |     |   | <b>86 баллов</b>  |
| 4.  | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>   |     |   |                   |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.1):<br>$П_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{общ}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$<br>$(80^{перв.конт}/80_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$ | 100 баллов        |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.2):<br>$П_{уд}^{каз.услуг} = \left( \frac{Y_{общ}^{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$<br>$(80^{каз.услуг}/80_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$ | 100 баллов        |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):<br>$П_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{общ}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$<br>$(80^{вежл.дист}/80_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$ | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$ |   |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 5.  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |   |                   |
| 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)   | 30% | по формуле (5.1):   | 100 баллов        |

|  |   |     |  |                   |
|--|---|-----|--|-------------------|
|  | получателей услуг)  |     | $P_{\text{реком}} = \left( \frac{y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(80_{\text{реком}}/80_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$   |                   |
| 5.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                    | 20% | по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(80_{\text{орг.усл}}/80_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ | 100 баллов        |
| 5.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(80_{\text{уд}}/80_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$   | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$ |   |     |  | <b>100 баллов</b> |

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

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

$$(100+100+86+100+100)/5 = 97,2 \text{ МБОУ «Полянская средняя общеобразовательная школа»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Средняя общеобразовательная школа имени Александра Невского»**

| № п/п  | Показатели оценки качества   | Значимость показателя | Расчет показателей по учреждению образования   | Значение показателя оценки качества учреждения образования |
|--|--|-----------------------|--|--|
| 1  | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>  |                       |  |  |
| 1.1.   | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   | 30%                   | по формуле (1.1):<br>$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$<br>$(14/14_{стенд} + 61/61_{сайт}) / 2 \times 100 = 100_{инф}$                    | 100 баллов   |
| 1.2.   | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30%                   | по формуле (1.2):<br>$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$<br>$30_{дист} \times 4_{дист} = 120_{дист}$<br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.        | 100 баллов   |
| 1.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40%                   | по формуле (1.3):<br>$P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$<br>$(211_{стенд} + 211_{сайт}) / 2 * 211_{общ} \times 100 = 100_{откр_{уд}}$ | 100 баллов   |
| <b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 100_{откр_{уд}})$ |  |                       |  | <b>100 баллов</b>  |
| 2.   | <b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>  |                       |  |  |
| 2.1.   | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);   | 50%                   | по формуле (2.1):<br>$P_{комф.ул} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$<br>$20_{комф} \times 6_{комф} = 100_{комф.ул}$  | 100 баллов   |

|  |  |     |   |                   |
|--|--|-----|---|-------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>   |     | В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.   |                   |
| 2.2  | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 50% | по формуле (2.3):<br>$P_{уд}^{комф} = \frac{Y^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(211^{комф}/211_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$   | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 2 (К<sup>2</sup>):</b> (0,5 x 100 <sub>комф.усл</sub> + 0,5 x 100 <sub>уд</sub> <sup>комф</sup> ) |  |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 3.   | <b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>   |     |   |                   |
| 3.1.   | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>   | 30% | по формуле (3.1):<br>$P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 2^{орг}_{дост} = 40^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>  | 40 баллов         |
| 3.2.   | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> </ul> | 40% | по формуле (3.2):<br>$P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 3^{усл}_{дост} = 60^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> | 60 баллов         |

|   |   |     |   |                    |
|---|---|-----|---|--------------------|
|   | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  |     |   |                    |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 30% | по формуле (3.3):<br>$P_{уд}^{дост} = \left( \frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$<br>$(6^{дост}/8_{инв}) \times 100 = 75^{дост}_{уд}$                          | 75баллов           |
| <b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 75^{дост}_{уд})$                 |   |     |   | <b>52,5 баллов</b> |
| 4.  | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>   |     |   |                    |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.1):<br>$P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$<br>$(211^{перв.конт}/211_{общ}) \times 100 = 94^{перв.конт}_{уд}$  | 100 баллов         |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.2):<br>$P_{уд}^{каз.услуг} = \left( \frac{y_{каз.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$<br>$(211^{каз.услуг}/211_{общ}) \times 100 = 95^{каз.услуг}_{уд}$  | 100 баллов         |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):<br>$P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$<br>$(211^{вежл.дист}/211_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$ | 100 баллов         |
| <b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$ |   |     |   | <b>100 баллов</b>  |
| 5.  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |   |                    |
| 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  | 30% | по формуле (5.1):   | 100 баллов         |

|  |   |     |  |                   |
|--|---|-----|--|-------------------|
|  | получателей услуг)  |     | $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(211_{\text{реком}}/211_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$   |                   |
| 5.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                    | 20% | по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(211_{\text{орг.усл}}/211_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ | 100 баллов        |
| 5.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(211_{\text{уд}}/211_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$   | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$ |   |     |  | <b>100 баллов</b> |

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

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

$$(100+100+52,5+100+100)/5 = 90,5$$

МБОУ «Средняя общеобразовательная школа имени Александра Невского»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «СОШ № 23 им. Героя Советского Союза Ачкасова С.В.»**

| № п/п   | Показатели оценки качества   | Значимость показателя | Расчет показателей по учреждению образования   | Значение показателя оценки качества учреждения образования |
|---|--|-----------------------|--|--|
| 1   | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>  |                       |  |  |
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   | 30%                   | по формуле (1.1):<br>$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$<br>$(14/14_{стенд} + 61/61_{сайт}) / 2 \times 100 = 100_{инф}$                    | 100 баллов   |
| 1.2.  | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30%                   | по формуле (1.2):<br>$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$<br>$30_{дист} \times 4_{дист} = 120_{дист}$<br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.        | 100 баллов   |
| 1.3   | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40%                   | по формуле (1.3):<br>$P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$<br>$(186_{стенд} + 186_{сайт}) / 2 * 186_{общ} \times 100 = 100_{откр_{уд}}$ | 100 баллов   |
| <b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 100<sup>откр</sup><sub>уд</sub>)</b> |  |                       |  | <b>100 баллов</b>  |
| 2.  | <b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>  |                       |  |  |
| 2.1.  | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:   | 50%                   | по формуле (2.1):  | 100  |

|  |   |     |   |                   |
|--|---|-----|---|-------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>              |     | $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>  | баллов            |
| 2.2  | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 50% | <p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(186^{\text{комф}}/186_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$  | 100<br>баллов     |
| <b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> (0,5 x 100 <sub>комф.усл</sub> + 0,5 x 100 <sup>комф</sup> <sub>уд</sub> ) |   |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 3.   | <b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>  |     |   |                   |
| 3.1.   | <p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>  | 30% | <p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 100^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>                                      | 100 баллов        |
| 3.2.   | <p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в</li> </ul> | 40% | <p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> | 80 баллов         |



|   |   |     |   |                    |
|---|---|-----|---|--------------------|
|   | сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  |     |   |                    |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 30% | по формуле (3.3):<br>$P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$<br>$(2^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$                         | 100 баллов         |
| <b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 100^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$               |   |     |   | <b>98,4 баллов</b> |
| 4.  | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>   |     |   |                    |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.1):<br>$P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$<br>$(186^{перв.конт}/186_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$ | 100 баллов         |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.2):<br>$P_{уд}^{каз.услуг} = \left( \frac{Y_{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$<br>$(186^{каз.услуг}/186_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$ | 100 баллов         |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):<br>$P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$<br>$(186^{вежл.дист}/186_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$ | 100 баллов         |
| <b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$ |   |     |   | <b>100 баллов</b>  |
| 5.  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |   |                    |
| 5.1.  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была  | 30% | по формуле (5.1):   | 100 баллов         |

|   |   |     |  |                   |
|---|---|-----|--|-------------------|
|   | возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  |     | $P_{\text{реком}} = \left( \frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(186_{\text{реком}}/186_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$   |                   |
| 5.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                    | 20% | по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(186^{\text{орг.усл}}/186_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$ | 100 баллов        |
| 5.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(186_{\text{уд}}/186_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$   | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$ |   |     |  | <b>100 баллов</b> |

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

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

$$(100+100+92+100+100)/5 = 98,4$$

МБОУ «СОШ № 23 им. Героя Советского Союза Ачкасова С.В.»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Ушаковская средняя общеобразовательная школа»**

| № п/п  | Показатели оценки качества   | Значимость показателя | Расчет показателей по учреждению образования   | Значение показателя оценки качества учреждения образования |
|--|--|-----------------------|--|--|
| 1  | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>  |                       |  |  |
| 1.1.   | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   | 30%                   | по формуле (1.1):<br>$P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$<br>(14/14 <sub>стенд</sub> +61/61 <sub>сайт</sub> ) /2 x100= 100 <sub>инф</sub>                                     | 100 баллов   |
| 1.2.   | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30%                   | по формуле (1.2):<br>$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}(1.2)$<br>30 <sub>дист</sub> x 4 <sub>дист</sub> = 120 <sub>дист</sub><br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.                       | 100 баллов   |
| 1.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40%                   | по формуле (1.3):<br>$P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$<br>(142 <sub>стенд</sub> +138 <sub>сайт</sub> ) /2*142 <sub>общ</sub> ) x 100=98 <sup>откр</sup> <sub>уд</sub> | 98 баллов  |
| <b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 98<sup>откр</sup><sub>уд</sub>)</b> |  |                       |  | <b>99,2 баллов</b>   |
| 2.   | <b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>  |                       |  |  |
| 2.1.   | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);   | 50%                   | по формуле (2.1):<br>$P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$<br>20 <sub>комф</sub> x 6 <sub>комф</sub> = 100 <sub>комф.усл</sub>  | 100 баллов   |

|  |  |     |  |                   |
|--|--|-----|--|-------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>   |     | В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.  |                   |
| 2.2  | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 50% | по формуле (2.3):<br>$P_{уд}^{комф} = \frac{Y^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(142^{комф}/142_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$  | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> (0,5 x 100 <sub>комф.усл</sub> + 0,5 x 100 <sub>уд</sub> <sup>комф</sup> ) |  |     |  | <b>100 баллов</b> |
| 3.   | <b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>   |     |  |                   |
| 3.1.   | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>   | 30% | по формуле (3.1):<br>$P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 3^{орг}_{дост} = 60^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>                                     | 60 баллов         |
| 3.2.   | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> </ul> | 40% | по формуле (3.2):<br>$P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 3^{усл}_{дост} = 60^{усл}_{дост}$ <p>В наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> | 60 баллов         |

|  |   |     |   |                    |
|--|---|-----|---|--------------------|
|  | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  |     |   |                    |
| 3.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 30% | по формуле (3.3):<br>$P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$<br>$(2^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$                         | 100 баллов         |
| <b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$               |   |     |   | <b>72 баллов</b>   |
| 4.   | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>   |     |   |                    |
| 4.1.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.1):<br>$P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$<br>$(130^{перв.конт}/142_{общ}) \times 100 = 91^{перв.конт}_{уд}$  | 91 баллов          |
| 4.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.2):<br>$P_{уд}^{каз.услуг} = \left( \frac{Y_{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$<br>$(142^{каз.услуг}/142_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$ | 100 баллов         |
| 4.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):<br>$P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$<br>$(142^{вежл.дист}/142_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$ | 100 баллов         |
| <b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 91^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$ |   |     |   | <b>96,4 баллов</b> |
| 5.   | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |   |                    |
| 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)   | 30% | по формуле (5.1):   | 100 баллов         |

|  |   |     |  |                   |
|--|---|-----|--|-------------------|
|  | получателей услуг)  |     | $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(142_{\text{реком}}/142_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$   |                   |
| 5.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                    | 20% | по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(142_{\text{орг.усл}}/142_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ | 100 баллов        |
| 5.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(142_{\text{уд}}/142_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$   | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$ |   |     |  | <b>100 баллов</b> |

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

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

$$(99,2+100+72+96,4+100)/5= 93,51 \text{ МБОУ «Ушаковская средняя общеобразовательная школа»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБДОУ «Полянский детский сад»**

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

|  |  |     |  | оценки качества учреждения образования |
|--|--|-----|--|--|
| 1  | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»   |     |  |  |
| 1.1.   | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   | 30% | по формуле (1.1):<br>$P_{\text{инф}} = \left( \frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$<br>$(11/11_{\text{стенд}} + 53/53_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$                     | 100 баллов                             |
| 1.2.   | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):<br>$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$<br>$30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120_{\text{дист}}$<br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.                | 100 баллов                             |
| 1.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40% | по формуле (1.3):<br>$P_{\text{откр уд}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$<br>$(33_{\text{стенд}} + 33_{\text{сайт}}) / 2 * 36_{\text{общ}} \times 100 = 91_{\text{откр уд}}$   | 91 баллов                              |
| <b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 91_{\text{откр уд}})$ |  |     |  | <b>96,4 баллов</b>                     |
| 2.   | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»   |     |  |  |
| 2.1.   | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);   | 50% | по формуле (2.1):<br>$P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$<br>$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$<br>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг. | 100 баллов                             |

|   |   |     |  |                  |
|---|---|-----|--|------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>  |     |  |                  |
| 2.2   | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 50% | по формуле (2.3):<br>$П_{уд}^{комф} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(34^{комф}/36_{общ}) \times 100 = 94^{комф}_{уд}$   | 94 баллов        |
| <b>Итого по критерию 2 (К<sup>2</sup>):</b> (0,5 x 100 <sub>комф.усл+</sub> 0,5 x 100 <sup>комф</sup> <sub>уд</sub> ) |   |     |  | <b>97 баллов</b> |
| 3.  | <b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>  |     |  |                  |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>  | 30% | по формуле (3.1):<br>$П_{дост}^{орг} = Т_{дост}^{орг} \times С_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 2^{орг}_{дост} = 40^{орг}_{дост}$ <p>В наличии два условия доступности услуг для инвалидов.</p>  | 40 баллов        |
| 3.2.  | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном</li> </ul> | 40% | по формуле (3.2):<br>$П_{дост}^{услуг} = Т_{дост}^{услуг} \times С_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 2^{усл}_{дост} = 40^{усл}_{дост}$ <p>В наличии два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> | 40 баллов        |



|   |   |     |  |                   |
|---|---|-----|--|-------------------|
|   | режиме или на дому  |     |  |                   |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 30% | по формуле (3.3):<br>$P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$                  | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 40^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$                |   |     |  | <b>58 баллов</b>  |
| 4.  | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>   |     |  |                   |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.1):<br>$P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(36^{перв.конт}/36_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$ | 100 баллов        |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.2):<br>$P_{уд}^{каз.услуг} = \left( \frac{Y_{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(36^{каз.услуг}/36_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$ | 100 баллов        |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):<br>$P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(36^{вежл.дист}/36_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$ | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$ |   |     |  | <b>100 баллов</b> |
| 5.  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |  |                   |
| 5.1.  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 30% | по формуле (5.1):<br>$P_{реком} = \left( \frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(36_{реком}/36_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$                           | 100 баллов        |
| 5.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 20% | по формуле (5.2):  | 100 баллов        |

|   |   |     |   |                   |
|---|---|-----|---|-------------------|
|   |   |     | $P_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(36^{\text{орг.усл}}/36_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}}$ |                   |
| 5.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):<br>$P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(36_{\text{уд}}/36_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$                        | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$ |   |     |   | <b>100 баллов</b> |

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

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

$$(96,4+97+58+100+100)/5 = 90,28 \text{ МБДОУ «Полянский детский сад»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБДОУ «Петринский детский сад»**

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

|   |  |     | оценки качества учреждения образования   |                   |
|---|--|-----|--|-------------------|
| 1   | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»   |     |  |                   |
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   | 30% | по формуле (1.1):<br>$P_{\text{инф}} = \left( \frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$<br>$(11/11_{\text{стенд}} + 53/53_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$                     | 100 баллов        |
| 1.2.  | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):<br>$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$<br>$30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120_{\text{дист}}$<br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.                | 100 баллов        |
| 1.3   | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40% | по формуле (1.3):<br>$P_{\text{откр уд}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$<br>$(21_{\text{стенд}} + 21_{\text{сайт}}) / 2 * 36_{\text{общ}} \times 100 = 100_{\text{откр уд}}$  | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 100_{\text{откр уд}})$ |  |     |  | <b>100 баллов</b> |
| 2.  | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»   |     |  |                   |
| 2.1.  | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);   | 50% | по формуле (2.1):<br>$P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$<br>$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$<br>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг. | 100 баллов        |

|  |   |     |   |                   |
|--|---|-----|---|-------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>  |     |   |                   |
| 2.2  | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 50% | по формуле (2.3):<br>$P_{уд}^{комф} = \frac{y^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(21^{комф}/21_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$   | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 2 (К<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 100^{комф}_{уд})$ |   |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 3.   | <b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>  |     |   |                   |
| 3.1.   | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>  | 30% | по формуле (3.1):<br>$P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ <p>В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов.</p>  | 0 баллов          |
| 3.2.   | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном</li> </ul> | 40% | по формуле (3.2):<br>$P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 1^{усл}_{дост} = 20^{усл}_{дост}$ <p>В наличии одно условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> | 20 баллов         |

|   |   |     |   |                   |
|---|---|-----|---|-------------------|
|   | режиме или на дому  |     |   |                   |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)   | 30% | по формуле (3.3):<br>$P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$                           | 50 баллов         |
| <b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$                  |   |     |   | <b>23 баллов</b>  |
| 4.  | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>   |     |   |                   |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.1):<br>$P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(21^{перв.конт}/21_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$    | 100 баллов        |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.2):<br>$P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(21^{каз.услуг}/21_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$ | 100 баллов        |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):<br>$P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(21^{вежл.дист}/21_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$    | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$ |   |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 5.  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |   |                   |
| 5.1.  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 30% | по формуле (5.1):<br>$P_{реком} = \left( \frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(21_{реком}/21_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$                              | 100 баллов        |
| 5.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 20% | по формуле (5.2):   | 100 баллов        |

|   |   |     |  |                   |
|---|---|-----|--|-------------------|
|   |   |     | $P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(21_{\text{орг.усл}}/21_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}}$ |                   |
| 5.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):<br>$P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(21_{\text{уд}}/21_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$                        | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$ |   |     |  | <b>100 баллов</b> |

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

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

$$(100+100+23+100+100)/5 = 84,6 \text{ МБДОУ «Петринский детский сад»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБДОУ «Детский сад комбинированного вида «Родничок»**

| № п/п | Показатели оценки качества   | Значимость показателя | Расчет показателей по учреждению образования  | Значение показателя оценки качества учреждения образования |
|-------|--|-----------------------|---|--|
| 1     | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>  |                       |   |  |
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 30%                   | по формуле (1.1):<br>$P_{\text{инф}} = \left( \frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(11/11_{\text{стенд}} + 53/53_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$ | 100 баллов   |

|  |  |     |   |                  |
|--|--|-----|---|------------------|
| 1.2.   | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)   | 30% | по формуле (1.2):<br>$П_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}(1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120_{дист}$<br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.                 | 100 баллов       |
| 1.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40% | по формуле (1.3):<br>$П_{откр\ уд} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$<br>$(59_{стенд} + 56_{сайт}) / 2 * 67_{общ} \times 100 = 85^{откр\ уд}$            | 85 баллов        |
| <b>Итого по критерию 1(К<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 85^{откр\ уд})$ |  |     |   | <b>94 баллов</b> |
| 2.   | <b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>  |     |   |                  |
| 2.1.   | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);<br>- санитарное состояние помещений организаций;<br>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):<br>$П_{комф. усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 6_{комф} = 100_{комф. усл}$<br>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг. | 100 баллов       |
| 2.2  | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 50% | по формуле (2.3):<br>$П_{комф\ уд} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$<br>$(65^{комф} / 67_{общ}) \times 100 = 97^{комф\ уд}$   | 97 баллов        |

|   |  |     |  |            |
|---|--|-----|--|------------|
| <b>Итого по критерию 2 (К<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 97^{\text{комф}}_{\text{уд}})$  |  |     | <b>98,5 баллов</b>   |            |
| 3.  | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»  |     |  |            |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации   | 30% | по формуле (3.1):<br>$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$<br>$20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 60^{\text{орг}}_{\text{дост}}$<br>В наличии три условий доступности услуг для инвалидов.   | 60 баллов  |
| 3.2.  | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):<br>$P_{\text{услуг}}^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T_{\text{услуг}}^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C_{\text{услуг}}^{\text{услуг}}_{\text{дост}}, (3.2)$<br>$20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100^{\text{усл}}_{\text{дост}}$<br>В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)  | 30% | по формуле (3.3):<br>$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$<br>$(1^{\text{дост}} / 1_{\text{инв}}) \times 100 = 100^{\text{дост}}_{\text{уд}}$   | 100 баллов |
| <b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 60^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 100^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 100^{\text{дост}}_{\text{уд}})$ |  |     | <b>88 баллов</b>   |            |
| 4.  | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»   |     |  |            |



|   |   |     |  |                   |
|---|---|-----|--|-------------------|
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.1):<br>$П_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(67_{перв.конт} / 67_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{перв.конт}$ | 100 баллов        |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.2):<br>$П_{уд}^{каз.услуг} = \left( \frac{y_{каз.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(67_{каз.услуг} / 67_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{каз.услуг}$ | 100 баллов        |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):<br>$П_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(67_{вежл.дист} / 67_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{вежл.дист}$ | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times 100_{уд}^{каз.услуг} + 0,2 \times 100_{уд}^{вежл.дист})$ |   |     |  | <b>100 баллов</b> |
| 5.  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |  |                   |
| 5.1.  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 30% | по формуле (5.1):<br>$П_{реком} = \left( \frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(67_{реком} / 67_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$                           | 100 баллов        |
| 5.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 20% | по формуле (5.2):<br>$П_{уд}^{орг.усл} = \left( \frac{y_{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(67_{орг.усл} / 67_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{орг.усл}$         | 100 баллов        |
| 5.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 50% | по формуле (5.3):<br>$П_{уд} = \left( \frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(67_{уд} / 67_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$                                       | 100 баллов        |

|  |                   |
|--|-------------------|
| <b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$ | <b>100 баллов</b> |
|--|-------------------|

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

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

$$(94+98,5+88+100+100)/5 = 96,1_{\text{МБДОУ «Детский сад комбинированного вида «Родничок»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ ДО «Детская школа искусств» с. Рышково Курского района Курской области**

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

|   |  |     |   |                    |
|---|--|-----|---|--------------------|
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   | 30% | по формуле (1.1):<br>$P_{\text{инф}} = \left( \frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$<br>$(11/11_{\text{стенд}} + 52/52_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$  | 100 баллов         |
| 1.2.  | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)   | 30% | по формуле (1.2):<br>$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$<br>$30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120_{\text{дист}}$<br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.                                   | 100 баллов         |
| 1.3   | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40% | по формуле (1.3):<br>$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$<br>$(403_{\text{стенд}} + 407_{\text{сайт}}) / 2 * 415_{\text{общ}} \times 100 = 97_{\text{откр}_{\text{уд}}}$ | 97 баллов          |
| <b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 97_{\text{откр}_{\text{уд}}})$ |  |     |   | <b>98,8 баллов</b> |
| 2.  | <b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»</b>  |     |   |                    |
| 2.1.  | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);<br>- санитарное состояние помещений организаций;<br>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):<br>$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$<br>$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$<br>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.                      | 100 баллов         |

|  |  |     |   |                   |
|--|--|-----|---|-------------------|
| 2.2  | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 50% | по формуле (2.3):<br>$P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(415^{комф}/415_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$   | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 100^{комф}_{уд})$ |  |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 3.   | <b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>   |     |   |                   |
| 3.1.   | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации   | 30% | по формуле (3.1):<br>$P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 2^{орг}_{дост} = 40^{орг}_{дост}$ В наличии три условий доступности услуг для инвалидов.  | 40 баллов         |
| 3.2.   | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):<br>$P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 3^{усл}_{дост} = 60^{усл}_{дост}$ В наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов         |
| 3.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)  | 30% | по формуле (3.3):   | 100 баллов        |

|   |   |     |   |                   |
|---|---|-----|---|-------------------|
|   |   |     | $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{дост} / 2_{инв}) \times 100 = 100_{уд}^{дост}$  |                   |
| <b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$                |   |     |   | <b>66 баллов</b>  |
| 4.  | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>   |     |   |                   |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.1):<br>$P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(415^{перв.конт} / 415_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{перв.конт}$ | 100 баллов        |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.2):<br>$P_{уд}^{каз.услуг} = \left( \frac{y_{уд}^{каз.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(415^{каз.услуг} / 415_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{каз.услуг}$ | 100 баллов        |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):<br>$P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(415^{вежл.дист} / 415_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{вежл.дист}$ | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times 100_{уд}^{каз.услуг} + 0,2 \times 100_{уд}^{вежл.дист})$ |   |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 5.  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |   |                   |
| 5.1.  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 30% | по формуле (5.1):<br>$P_{реком} = \left( \frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(415_{реком} / 415_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$                                | 100 баллов        |
| 5.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 20% | по формуле (5.2):<br>$P_{уд}^{орг.усл} = \left( \frac{y_{уд}^{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$   | 100 баллов        |

|   |   |     |  |                   |
|---|---|-----|--|-------------------|
|   |   |     | $(415^{\text{орг.усл}}/415_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$  |                   |
| 5.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):<br>$P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(415_{\text{уд}}/415_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$ | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$ |   |     |  | <b>100 баллов</b> |

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

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

$$(98,8+100+66+100+100)/5 = 92,96 \text{ МБОУ ДО «Детская школа искусств» с. Рышково Курского района Курской области}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ ДО «Детская школа искусств» п. Камыши Курского района Курской области**

| № п/п | Показатели оценки качества   | Значимость показателя | Расчет показателей по учреждению образования  | Значение показателя оценки качества учреждения образования |
|-------|--|-----------------------|---|--|
| 1     | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>  |                       |   |  |
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 30%                   | по формуле (1.1):<br>$P_{\text{инф}} = \left( \frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(11/11_{\text{стенд}} + 52/52_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$ | 100 баллов   |
| 1.2.  | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,  | 30%                   | по формуле (1.2):   | 100 баллов   |

|  |  |     |   |                   |
|--|--|-----|---|-------------------|
|  | - электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  |     | $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$<br>$30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120_{\text{дист}}$<br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.   |                   |
| 1.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40% | по формуле (1.3):<br>$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$<br>$(120_{\text{стенд}} + 120_{\text{сайт}}) / 2 \times 120_{\text{общ}} \times 100 = 100^{\text{откр}_{\text{уд}}}$ | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 100^{\text{откр}_{\text{уд}}})$ |  |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 2.   | <b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>  |     |   |                   |
| 2.1.   | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);<br>- санитарное состояние помещений организаций;<br>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):<br>$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$<br>$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$<br>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.                                      | 100 баллов        |
| 2.2  | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 50% | по формуле (2.3):<br>$P_{\text{комф}_{\text{уд}}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$<br>$(120^{\text{комф}} / 120_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}_{\text{уд}}}$  | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 100^{\text{комф}_{\text{уд}}})$                          |  |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 3.   | <b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>   |     |   |                   |

|  |  |     |  |                  |
|--|--|-----|--|------------------|
| 3.1.   | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации   | 30% | по формуле (3.1):<br>$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$<br>$20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$<br>В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов.  | 0 баллов         |
| 3.2.   | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):<br>$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$<br>$20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 20^{\text{усл}}_{\text{дост}}$<br>В наличии одно условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 20 баллов        |
| 3.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)  | 30% | по формуле (3.3):<br>$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$<br>$(1^{\text{дост}}/2_{\text{инв}}) \times 100 = 50^{\text{дост}}_{\text{уд}}$  | 50 баллов        |
| <b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 20^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 50^{\text{дост}}_{\text{уд}})$ |  |     |  | <b>23 баллов</b> |
| 4.   | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>  |     |  |                  |
| 4.1.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной,  | 40% | по формуле (4.1):  | 100 баллов       |



|   |   |     |   |                   |
|---|---|-----|---|-------------------|
|   | кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   |     | $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(120_{перв.конт} / 120_{общ}) \times 100 = 100_{перв.конт} уд$                   |                   |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40% | по формуле (4.2): $P_{уд}^{каз.услуг} = \left( \frac{y_{каз.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(120_{каз.услуг} / 120_{общ}) \times 100 = 100_{каз.услуг} уд$ | 100 баллов        |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(120_{вежл.дист} / 120_{общ}) \times 100 = 100_{вежл.дист} уд$ | 100 баллов        |
| <b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100_{перв.конт} уд + 0,4 \times 100_{каз.услуг} уд + 0,2 \times 100_{вежл.дист} уд)$ |   |     |   | <b>100 баллов</b> |
| 5.  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |   |                   |
| 5.1.  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 30% | по формуле (5.1): $P_{реком} = \left( \frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(120_{реком} / 120_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$                         | 100 баллов        |
| 5.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 20% | по формуле (5.2): $P_{уд}^{орг.усл} = \left( \frac{y_{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(120_{орг.усл} / 120_{общ}) \times 100 = 100_{орг.усл} уд$         | 100 баллов        |
| 5.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 50% | по формуле (5.3): $P_{уд} = \left( \frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(120_{уд} / 120_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$                                     | 100 баллов        |

|  |                   |
|--|-------------------|
| <b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$ | <b>100 баллов</b> |
|--|-------------------|

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

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

$$(100+100+23+100+100)/5= 84,6 \text{ МБОУ ДО «Детская школа искусств» п. Камыши Курского района Курской области}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБУ ДО «Спортивная школа «Атлет» Курского района Курской области**

| <b>№ п/п</b> | <b>Показатели оценки качества</b>  | <b>Значимость показателя</b> | <b>Расчет показателей по учреждению образования</b>   | <b>Значение показателя оценки качества учреждения образования</b> |
|--------------|--|------------------------------|---|---|
| 1            | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>  |                              |   |   |
| 1.1.         | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».   | 30%                          | по формуле (1.1):<br>$P_{\text{инф}} = \left( \frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$<br>$(11/11_{\text{стенд}} + 52/52_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$      | 100 баллов  |
| 1.2.         | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30%                          | по формуле (1.2):<br>$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$<br>$30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120_{\text{дист}}$<br>В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов  |

|  |  |     |   |                    |
|--|--|-----|---|--------------------|
| 1.3  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40% | по формуле (1.3):<br>$P_{уд}^{откр} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(158_{стенд} + 147_{сайт}) / 2 * 166_{общ} \times 100 = 91^{откр}_{уд}$            | 91 баллов          |
| <b>Итого по критерию 1 (K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 91^{откр}_{уд})$ |  |     |   | <b>96,4 баллов</b> |
| 2.   | <b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>  |     |   |                    |
| 2.1.   | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul> | 50% | по формуле (2.1):<br>$P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 6_{комф} = 100_{комф.усл}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p> | 100 баллов         |
| 2.2  | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 50% | по формуле (2.3):<br>$P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(98^{комф} / 166_{общ}) \times 100 = 59^{комф}_{уд}$   | 59 баллов          |
| <b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 59^{комф}_{уд})$                    |  |     |   | <b>79,5 баллов</b> |
| 3.   | <b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>   |     |   |                    |
| 3.1.   | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> </ul>  | 30% | по формуле (3.1):<br>$P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 2^{орг}_{дост} = 40^{орг}_{дост}$   | 40 баллов          |

|  |  |     |   |                  |
|--|--|-----|---|------------------|
|  | - наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  |     | В наличии два условия доступности услуг для инвалидов.  |                  |
| 3.2.   | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);<br>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):<br>$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times 1_{\text{дост}}^{\text{усл}} = 20_{\text{дост}}^{\text{усл}}$<br>В наличии одно условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 20 баллов        |
| 3.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)  | 30% | по формуле (3.3):<br>$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$<br>$(1^{\text{дост}}/2_{\text{инв}}) \times 100 = 50_{\text{уд}}^{\text{дост}}$   | 50 баллов        |
| <b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> (0,3 x 40 <sup>орг дост</sup> + 0,4 x 20 <sup>усл дост</sup> + 0,3 x 50 <sup>дост уд</sup> ) |  |     |   | <b>35 баллов</b> |
| 4.   | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>  |     |   |                  |
| 4.1.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40% | по формуле (4.1):<br>$P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$<br>$(163^{\text{перв.конт}}/166_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$   | 98 баллов        |
| 4.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 40% | по формуле (4.2):<br>$P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left( \frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$<br>$(160^{\text{каз.услуг}}/166_{\text{общ}}) \times 100 = 96_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$  | 96 баллов        |

|   |   |     |  |                    |
|---|---|-----|--|--------------------|
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):<br>$П_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(166_{вежл.дист} / 166_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{вежл.дист}$ | 100 баллов         |
| <b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 98_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times 96_{уд}^{каз.услуг} + 0,2 \times 100_{уд}^{вежл.дист})$ |   |     |  | <b>97,6 баллов</b> |
| 5.  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>  |     |  |                    |
| 5.1.  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 30% | по формуле (5.1):<br>$П_{реком} = \left( \frac{y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(166_{реком} / 166_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$                           | 100 баллов         |
| 5.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | 20% | по формуле (5.2):<br>$П_{уд}^{орг.усл} = \left( \frac{y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(166_{орг.усл} / 166_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{орг.усл}$         | 100 баллов         |
| 5.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 50% | по формуле (5.3):<br>$П_{уд} = \left( \frac{y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(166_{уд} / 166_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$                                       | 100 баллов         |
| <b>Итого по критерию 5 (К<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{реком} + 0,2 \times 100_{уд}^{орг.усл} + 0,5 \times 100_{уд})$                      |   |     |  | <b>100 баллов</b>  |

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

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

$$(96,4 + 79,5 + 35 + 97,6 + 100) / 5 = 81,7$$

МБУ ДО «Спортивная школа «Атлет» Курского района Курской области