ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ

И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 1»

(ООО «ГЭПИЦентр-1»)

УДК: 303.424(571.13)::[379.81]

Рег. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНОГлава Называевского муниципального района Омской области \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.А. Доценко (подпись)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (дата) М.П.  | УТВЕРЖДАЮДиректор ООО «ГЭПИЦентр-1»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.Б. Соловейкина (подпись)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (дата)М.П. |

**ОТЧЕТ**

По результатам проведения социологического исследования – независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций

Муниципальный контракт №10102022НОКО от 10.10.2022 г.

Руководитель темы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.В. Гартман

Называевск, 2022 г.

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ответственный исполнитель | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, дата) | В.В. Гартман(разделы 2.1, 2.4-2.6, заключение) |
|  |  |  |
| Исполнители темы | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, дата) | И.И. Терехова(введение, раздел 1) |
|  |  |  |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, дата) | О.А. Важинский(разделы 2.2-2.3) |
|  |  |  |
| Нормоконтролер | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись, дата) | Т.И. Гунина |

РЕФЕРАТ

Отчет 72 с., 1 ч., 16 табл., 2 рис., 7 источников, 1 прил.

НАЗЫВАЕВСКИЙ РАЙОН, ОМСКАЯ ОБЛАСТЬ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Объектом исследования являлись 10 образовательных организаций Называевского муниципального района Омской области.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями образования Называевского муниципального района Омской области.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 10 организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Называевского муниципального района Омской области. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации о каждой обследованной организации, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована независимая оценка качества условий оказания услуг 10 образовательными организациями, осуществляющими свою деятельность на территории Называевского муниципального района Омской области.

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ ………………………………………………….............ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ ………………..……………….……………..............ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ …………….……………..............ВВЕДЕНИЕ ……………………………………………………….………….................ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ АНАЛИТИЧЕСКОГО ОТЧЕТА ………….…………..............1 Принципы сбора и анализа социологических данных …..…………..............1.1 Описание метода и техники сбора данных ………..…………...................1.2 Описание метода выбора единиц анкетирования ………………….…….1.3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества................................................................................................2 Результаты независимой оценки качества ………………….……...................2.1 Открытость и доступность информации об организации……………….. 2.2 Комфортность условий предоставления услуг ………………………...... 2.3 Доступность услуг для инвалидов ………………………………….......... 2.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций……….…… 2.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг….................................…2.6 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями………ЗАКЛЮЧЕНИЕ ……………………………………………………….………..............СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ …………………………..............ПРИЛОЖЕНИЕ А …………………………………………………….……….............. | 5 стр.6 стр.7 стр.8 стр.11 стр.11 стр.11 стр.11 стр.12 стр.34 стр.34 стр.53 стр.56 стр.59 стр.62 стр.65 стр.70 стр.72 стр..docx |

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

|  |  |
| --- | --- |
| Термин | Определение |
| *Анкета*  | *–* социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования |
| *Выборка* | *–* часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом |
| *Инструментарий* | *–* набор специальных документов (анкеты, карточки, инструкция интервьюерам и др.), с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте |
| *Респондент* | *–* лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в данной Программе исследования |
| *Социологическое исследование* | *–* система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении |
| *Удовлетворенность (социальная)* | *–* обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни  |
| *Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности* | *–*это оценочная процедура, которая осуществляется в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ в целях улучшения работы образовательной организации |

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

*г.-* город

*УДО -* учреждение дополнительного образования

*НОК* – независимая оценка качества

*СОШ* - средняя общеобразовательная школа

*см.* – смотри

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с Муниципальным контрактом №10102022НОКО от 10.10.2022 г. по заказу Администрации Называевского муниципального района в октябре-ноябре 2022 г. специалистами ООО «ГЭПИЦентр-1» была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг 10 образовательных организаций, осуществляющих свою деятельность на территории Называевского муниципального района Омской области.

*Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования.*

Повышение эффективности экономики выдвигает требования к условиям воспроизводства и капитализации главного достояния страны – человека. Ключевым фактором устойчивого развития регионов и страны в целом становится не увеличение общественного богатства как такового, а возрастание в его структуре доли человеческого капитала и его качества. Важным элементом с позиций максимально эффективного воспроизводства и капитализации человеческого капитала должно стать обеспечение населения производством услуг социальной сферы не только в необходимом для социально ориентированной экономики объеме, но и с соответствующим качеством. Осуществление государством активной социальной политики обусловливает необходимость совершенствования системы управления этими услугами на основе достоверной оценки их качества.

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг получила законодательное закрепление. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями образования является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций указанных сфер, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций образования.

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями образования на территории России осуществляется не первый год. За это время законодательство в области независимой оценки качества условий оказания услуг претерпело существенные изменения. Нормативные правовые акты на уровне законодательства Российской Федерации, принятые в 2018-2020 годах, унифицировали показатели для каждого типа организаций социальной сферы, ввели единые формулы для расчётов ее критериев и показателей.

Таким образом, сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организаций образования на территории субъектов Российской Федерации, регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования, осуществляется на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями образования проводится в соответствии с методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями образования Называевского муниципального района Омской области, а также поддержания обратной связи с получателями социальных услуг района для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего социологического исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций образования, а также качества условий предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

*Цель и задачи исследования*

1) предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования;

2) повышение качества деятельности организациями в сфере образования.

*Для достижения поставленных целей решению подлежат следующие исследовательские задачи:*

1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, а именно:

- показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации;

- показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;

- показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации;

- показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования;

3) разработка предложений по повышению качества условий оказания услуг организациями в сфере образования.

*Объект и предмет исследования*

Объектом исследования являлись 8 образовательные организации (см. табл.1),осуществляющих свою деятельность на территории Называевского муниципального района Омской области.

Таблица – 1 **Перечень образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2021 году**

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Наименование образовательной организации |
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Муравьёвская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области |
| 2 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Мангутская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области |
| 3 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Налимовская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области |
| 4 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Покровская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области |
| 5 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Путиловская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области |
| 6 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Старинская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области |
| 7 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Утинская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области |
| 8 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Фоминская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области |
| 9 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Черемновская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области |
| 10 | Учреждение дошкольного образования "Называевская детская школа искусств" |

Предметом исследования выступили суждения получателей услуг организаций с оценкой параметров, определенных задачами данного социологического исследования, а также сведения, размещаемые на официальном сайте Организацийв сети Интернет и на информационных стендах в помещениях Организаций.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ АНАЛИТИЧЕСКОГО ОТЧЕТА

**1 Принципы сбора и анализа социологических данных**

Принципы сбора и анализа социологических данных в настоящем социологическом исследовании определены на основании Технического задания (приложение 1 к Муниципальному контракту № 15-2021 от 12.07.2021 г.), содержащему перечень работ и технические требования к ним.

**1.1 Описание метода и техники сбора данных**

Для сбора информации использованы методы:

1) Онлайн анкетирование респондентов (участников образовательного процесса) посредством системы anketolog.ru в сети Интернет.

2) Контент-анализ содержания официальных сайтов и другой официальной информации Организаций на предмет наличия сведений о них в соответствии с параметрами, определенными задачами данного социологического исследования (наличия информационных объектов). Поиск информационных объектов на официальном сайте Организации осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

3) *Контрольная закупка* – обращение в Организацию посредством телефонной связи и электронных сервисов (сайт, электронная почта) с целью оценки работы (оказания услуги) учреждения.

4) *Наблюдение* – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на информационных стендах в помещениях Организаций, а также об оборудовании этих помещений.

При проведении сбора первичной информации обязательным требованием являлось исполнение норм Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

# 1.2 Описание метода выбора единиц анкетирования

Величина выборочной совокупности респондентов для анкетирования определена в соответствии с Методикой 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, утвержденной Приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, исходя из численности получателей услуг Организаций в размере 40% от объема генеральной совокупности, и составила204 единица. Фактическая выборка настоящего социологического исследования составила 234 единиц(см. табл. 2).

Таблица – 2**Определение численности выборочной совокупности респондентов – получателей услуг организаций, в абс. значении (человек)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование образовательной организации | Общая численность обучающихся | Выборочная совокупность (план) | Выборочная совокупность (фактическая) |
| 1 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Муравьёвская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области | 40 | 16 | 17 |
| 2 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Мангутская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области | 67 | 27 | 35 |
| 3 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Налимовская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области | 35 | 14 | 15 |
| 4 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Покровская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области | 42 | 17 | 40 |
| 5 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Путиловская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области | 72 | 29 | 29 |
| 6 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Старинская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области | 35 | 14 | 15 |
| 7 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Утинская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области | 36 | 14 | 20 |
| 8 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Фоминская средняя общеобразовательная школа" Называевского муниципального района Омской области | 22 | 9 | 10 |
| 9 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Черемновская средняя общеобразовательная школа" покровсНазываевского муниципального района Омской области | 66 | 26 | 31 |
| 10 | Учреждение дошкольного образования "Называевская детская школа искусств" | 220 | 88 | 90 |
| **Итого** | 635 | 254 | 302 |

 **1.3 Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества**

Оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов по каждому из общих ее критериев. В табл. 3 представлен порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качества.

Таблица – 3**Порядок определения значений показателей, характеризующих общие критерии качестваусловий оказания услуг образовательными организациями**

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность

информации об организации, осуществляющей образовательную

деятельность (далее - организации)

| № | Показатели |
| --- | --- |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении организации;- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт) |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- телефона;- электронной почты;- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);- технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 1.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

II. Показатели, характеризующие комфортность условий,

в которых осуществляется образовательная деятельность

| № | Показатели |
| --- | --- |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:- наличие зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- санитарное состояние помещений организации |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

III. Показатели, характеризующие доступность

образовательной деятельности для инвалидов

| № | Показатели |
| --- | --- |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому |
| 3.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов) |

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность,

вежливость работников организации

| № | Показатели |
| --- | --- |
| 4.1. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 4.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 4.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями

осуществления образовательной деятельности организаций

| № | Показатели |
| --- | --- |
| 5.1. | Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 5.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг) |
| 5.3. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

Значения показателей оценки качества условий оказания услуг рассчитывались в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018г. № 344н (см. табл. 4, 5).

Таблица – 4 **Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

**Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (**Пинф)** | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы  | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.1) |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Истенд)** | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Исайт)** | 1-100 баллов |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=**  | **1** | **× (** | **Истенд** | **+** | **Исайт** | **)×100,** | (1.1) |
| **2** | **Инорм-стенд** | **Инорм-сайт** |

где**Истенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;**Исайт –**объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);**Инорм** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере образования);**Инорм-стенд –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;**Инорм-сайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами\*:нормативное количество информации на стенде – 9-12 единиц информации (образование)\*нормативное количество информации на сайте – 35-44 единиц информации (образование)\*\* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.\*\* При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**Инорм** ) уменьшается на соответствующее количество единиц. |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимо-действия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адреса электронной почты;- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) **(Пдист)** | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:1) абонентского номера телефона;2) адрес электронной почты;3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);-4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;-5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);6) иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.2) |
| - **количество функционирующих дистанционных способов**взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)*  **(Сдист)** | по **30 баллов** за каждый способ **(Тдист)** |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
| **Пдист = Тдист × Сдист,** (1.2)где**Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);**Сдист**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов. |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей в баллах |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»**(Поткруд)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **(Чобщ)**). | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Устенд)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Усайт)** | 0-100 баллов |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Поткруд= (** | **Устенд+Усайт** | **)×100,** | (1.3) |
| 2×**Чобщ** |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Поткруд =**  | **1** | **× (** | **Устенд** | **+** | **Усайт** | **)×100,** | (1.3) |
| **2** | **Чобщ-стенд** | **Чобщ-сайт** |

где:**Устенд** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;**Усайт** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг;Ч**общ-стенд** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;Ч**общ-сайт** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте. |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** |  | **К1= (0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)** Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)  **(Пкомф.усл)** | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды;4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.1) |
| - **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)***(Скомф,)** | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**)  |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф,** (2.1)где**Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)**Скомф**– количество комфортных условий предоставления услуг.При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов |
| 2.2. В сфереобразования показатель «Время ожидания предоставления услуги»**не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Пкожид =**  | **Пкомф.усл+ Пкомфуд.** | (2.2к) |
| **2** |

где**Пкомф.усл-** обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)**Пкомфуд**- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3) |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей****в баллах** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфорт-ностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пкомфуд)** | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы **(Укомф)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос  **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пкомфуд =**  | **Укомф** |  **×100,** | (2.3) |
| **Чобщ** |

Где**Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;**Чобщ**- общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 2 «Комфорт-ность условий предоставления услуг, в том числе время ожида-ния предоставления услуг» (К2)** |  | **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пожид + 0,3×Пкомфуд)** | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.  **(Поргдост)** | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;4) сменных кресел-колясок;5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.1)Единого порядка |
| - **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до четырех) **(Соргдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Торгдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| **Поргдост = Торгдост × Соргдост,** (3.1)где:**Торгдост**– количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);**Соргдост–** количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **(Поргдост)**принимает значение 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги вдистанционном режиме или на дому. **(Пуслугдост)** | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.2)Единого порядка |
| -  **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)  **(Суслугдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Туслугдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост,**  (3.2)где:**Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);**Суслугдост**– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества **(Пуслугдост)**принимает значение 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**(Пдостуд)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  **(Удост)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  **(Чинв)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пдостуд = (** | **Удост** | **) ×100,** | (3.3) |
| **Чинв** |

где**Удост**- число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;**Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов. |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пперв.конт уд)** | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги **(Уперв.конт),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.1) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пперв.конт уд = (** | **Уперв.конт** | **) ×100,** | (4.1) |
| **Чобщ** |

где**Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Показ.услугуд)** | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги **(Уоказ.услуг),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.2) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показ.услугуд = (** | **Уоказ.услуг** | **) × 100,** | (4.2) |
| **Чобщ** |

где**Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг. |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пвежл.дистуд)** | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **(Увежл.дист),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пвежл.дистуд = (** | **Увежл.дист** | **) × 100,** | (4.3) |
| **Чобщ** |

где**Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | 1,0 | **К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)** | 100 баллов |

**Показатели, характеризующие удовлетворенностьусловиями оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Преком)** | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым  | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (**Уреком**), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (**Чобщ**) | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.1) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Преком = (** | **Уреком** | **)×100,** | (5.1) |
| **Чобщ** |

где**Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);**Чобщ**- общее число опрошенных получателей услуг. |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Порг.услуд)** | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **(Уорг.усл)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.2) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Порг.услуд = (** | **Уорг.усл** | **)×100,** | (5.2) |
| **Чобщ** |

где**Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пуд)** | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **(Ууд),** по отношению кчислу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пуд = (** | **Ууд** | **)×100,** | (5.3) |
| **Чобщ** |

где**Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | 1,0 | **5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)** | 100 баллов |

**Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества:**

**Sn=∑Kmn/5,** (6)

где:

**Sn–** показатель оценки качества n-ой организации;

**Кmn –** значения критериев оценки в n-ой организации

Таблица – 5**Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

| Перечень информации | на информацион-ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| **I. Основные сведения** |  |  |
| 1. Информация о дате создания образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)
 |  |  |
| 1. Информация о режиме, графике работы
 |  |  |
| 1. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты
 |  |  |
| **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 и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)
 |  |  |
| 1. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))\*
 | **Х** | * **\***
 |
| **III. Документы (в виде копий)** |  |  |
| 1. Устав образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)
 |  |  |
| 1. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)
 |  |  |
| 1. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Локальные нормативные акты 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)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99661/#dst100004) несовершеннолетних обучающихся.
 |  |  |
| 1. Отчет о результатах самообследования
 | **Х** |  |
| 1. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\*
 | * \*
 | * \*
 |
| 1. 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 (при наличии)\*
 | **Х** | * \*
 |
| 1. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)\*
 | **Х** | * \*
 |
| **IV. Образование** |  |  |
| 1. Информация о реализуемых уровнях образования
 | **Х** |  |
| 1. Информация о формах обучения
 | **Х** |  |
| 1. Информация о нормативных сроках обучения
 | **Х** |  |
| 1. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии\* государственной аккредитации)
 | * **\***
 | * **\***
 |
| 1. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий
 | **Х** |  |
| 1. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий
 |  |  |
| 1. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)\*
 | **Х** | * **\***
 |
| 1. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий
 | **Х** |  |
| 1. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса
 | **Х** |  |
| 1. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,
 | **Х** |  |
| 1. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)\*
 | **Х** | * **\***
 |
| 1. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам 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 языках, на которых осуществляется образование (обучение)
 | **Х** |  |
| 1. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| *Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают\*:*  |
| 1. Уровень образования
 | **Х** | * **\***
 |
| 1. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки
 | **Х** | * **\***
 |
| 1. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)
 | **Х** | * **\***
 |
| 1. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (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) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления
 | * **\***
 | * **\***
 |
| **V. Образовательные стандарты** |  |  |
| 1. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России
 | **Х** |  |
| **VI. Руководство. Педагогический состав** |  |  |
| 1. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)
 |  |  |
| 1. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности
 | **Х** |  |
| **VII. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности** |  |  |
| 1. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие 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;
 | **Х** |  |
| 1. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
 | **Х** |  |
| 1. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| 1. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
 | **Х** |  |
| 1. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;
 | **Х** |  |
| 1. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
 | **Х** |  |
| 1. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
 | **Х** |  |
| **VIII.Стипендии и иные виды материальной поддержки** |  |  |
| 1. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)\*
 | **Х** | * **\***
 |
| 1. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)\*
 | **Х** |  |
| 1. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)\*
 | **Х** | * **\***
 |
| **IX. Платные образовательные услуги** |  |  |
| 1. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)\*
 | * **\***
 | * **\***
 |
| **X. Финансово-хозяйственная деятельность** |  |  |
| 1. 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
 | **Х** |  |
| 1. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
 | **Х** |  |
| **XI. Вакантные места для приема (перевода)** |  |  |
| 1. 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)
 | **Х** |  |
| **Всего**  | **15(Инорм\*\*)** | **50(Инорм\*\*)** |

**Условные обозначения:**

* информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**Х** информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

\*\* Общее количество единиц информации, подлежащих к размещению (**Инорм**), определяется с учетом типа образовательных организаций и условий предоставления образовательных услуг и уменьшенное на число отсутствующих в организации образования отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

\*\* - В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации **Инорм**, уменьшенное на число отсутствующих в организации образования отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

 **2 Результаты независимой оценки качества**

**2.1 Открытость и доступность информации об организации**

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества работы образовательных организаций, оценке подлежали следующие показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Наличие информации на информационных стендах в помещениях образовательных организаций, зафиксированное по результатам наблюдения. (табл. 6.)

Таблица – 6**Объем информации об образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещениях образовательных организаций, ед. (дошкольное образование)**

| Перечень информации |  Название организации | 1) Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии), | 2) Информация о режиме, графике работы, | 3)  Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты | 4)  Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии) | 5)   Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями) | 6)  Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) | 7)   Локальные нормативные акты 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. | 8) Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\* | 9) Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации) | 10) Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий | 11) Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы | 12) Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (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) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления | 13) Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии) | 14) Информация о персональном составе педагогических работников: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины | 15) Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ "Муравьёвская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 |
| 2 | МБОУ "Мангутская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 |
| 3 | МБОУ "Налимовская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 |
| 4 | МБОУ "Покровская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 0 | Х | 1 | 1 | 1 |
| 5 | МБОУ "Путиловская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 |
| 6 | МБОУ "Старинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 |
| 7 | МБОУ "Утинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 |
| 8 | МБОУ "Фоминская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 |
| 9 | МБОУ "Черемновская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 |
| 10 | Учреждение дошкольного образования "Называевская детская школа искусств" | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | Х | 0 | 1 | 1 | Х | 1 | 1 | 1 |

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

По результатам контент-анализа официальных сайтов участвующих в исследовании организаций, было отмечено фактическое наличие информации об образовательной организации в соответствии с установленным нормативными правовыми актами перечнем информации (см. табл. 7).

Таблица – 7 **Объем информации об образовательной организации, размещенной на официальных сайтах организаций образовательных организаций, ед.**

| № | Название организации | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБОУ "Муравьёвская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Мангутская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Налимовская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Покровская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Путиловская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Старинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Утинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Фоминская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Черемновская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | Учреждение дошкольного образования "Называевская детская школа искусств" |
| Сайт организации | <http://oumurav.naz.obr55.ru/> | <http://oumangut.naz.obr55.ru/> | <http://ounalim.naz.obr55.ru/> | <http://oupokrov.naz.obr55.ru/> | <http://ouput.naz.obr55.ru/> | <http://oustar.naz.obr55.ru/> | <http://ouutin.naz.obr55.ru/> | <http://oufomin.naz.obr55.ru/> | <http://oucherem.naz.obr55.ru/> | <https://dshi-nzv.nubex.ru/> |
| 1 | Информация о полном и сокращенном (при наличии)наименовании образовательной организации | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Информация о дате создания образовательной организации | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Информация об учредителе (учредителях) образовательной организации, о наименовании представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) (в том числе, находящихся за пределами Российской Федерации) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Информация об адресах официальных сайтов представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) или страницах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, еепредставительств и филиалов (при наличии) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 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. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» не включаются в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | 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) образовательнойорганизации (при наличии) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 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. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | Лицензия на осуществление образовательной деятельности (выписка из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | О реализуемых уровнях образования | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | О формах обучения | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | О нормативных сроках обучения | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 15 | О сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации), общественной, профессионально-общественной аккредитации образовательных программ (при наличии общественной, профессионально-общественной аккредитации) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | х |
| 16 | О языка(х), на котором(ых) осуществляется образование (обучение) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | Об учебных предметах, курсах, дисциплинах (модулях), предусмотренных соответствующей образовательной программой | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | О практике, предусмотренной соответствующей образовательной программой | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | Об использовании при реализации образовательной программы электронного обучения и дистанционных образовательных технологий | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | х |
| 20 | Об учебном плане с приложением его в виде электронного документа | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 21 | 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 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 22 | О календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 23 | 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. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в виде электронного документа | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 24 | Об общей численности обучающихся | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | 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) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 26 | Образовательные организации, реализующиеобщеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | х |
| 27 | Об уровне образования | х | х | х | х | х | х | х | х | х | х |
| 28 | О коде и наименовании профессии, специальности, направления подготовки | х | х | х | х | х | х | х | х | х | х |
| 29 | О направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности (при осуществлении научной (научно-исследовательской) деятельности) | х | х | х | х | х | х | х | х | х | х |
| 30 | 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 | х | х | х | х | х | х | х | х | х | х |
| 31 | Информация о федеральных государственных образовательных стандартах, федеральных государственных требованиях, об образовательных стандартах и самостоятельно устанавливаемых требованиях (при их наличии) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 32 | 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 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 33 | 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 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 34 | 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) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 35 | Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностямиздоровья | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 36 | Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц сограниченными возможностями здоровья | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 37 | Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидамии лицами с ограниченными возможностями здоровья | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 38 | Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных для использования инвалидамии лицами с ограниченными возможностями здоровья | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 39 | Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лицс ограниченными возможностями здоровья | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 40 | Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченнымивозможностями здоровья | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 41 | О специально оборудованных учебных кабинетах, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 42 | Об обеспечении беспрепятственного доступа в здания образовательной организации | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 43 | О специальных условиях питания | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 44 | О специальных условиях охраны здоровья | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 45 | О доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 46 | Об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 47 | О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 48 | О наличии условий для беспрепятственного доступа в общежитие, интернат | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | х |
| 49 | О количестве жилых помещений в общежитии, интернате, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | х |
| 50 | Информация о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 51 | Информация о международной аккредитации образовательных программ (при наличии) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 52 | 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) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 53 | Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | х |
| 54 | 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 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | х |
| 55 | Информация о трудоустройстве выпускников (в виде численности трудоустроенных выпускников прошлого учебного года образования) | х | х | х | х | х | х | х | х | х | х |
| 56 | 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 средствфизических и (или) юридических лиц | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 57 | Информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 58 | Информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 59 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 60 | 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 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 61 | 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 программыначального общего, основного общего или среднего общего образования | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | х |
| 62 | Отчет о результатах самообследования | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 63 | Устав образовательной организации | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 64 | Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | х |
| 65 | Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г.№ 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений междуобразовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся), а также правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективныйдоговор (при наличии) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 66 | Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

1) абонентского номера телефона;

2) адрес электронной почты;

3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);

4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

6) иного дистанционного способа взаимодействия.

Количество зафиксированных по результатам «контрольной закупки» функционирующих дистанционных способов взаимодействия с организацией социальной сферы представлено в таблице 8.

Таблица – 8**Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, ед.**

| №п/п | Наименование ОО | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы для дистанционного взаимодействия, размещенные на официальном сайте организации (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам | Раздел "Часто задаваемые вопросы" | Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ "Муравьёвская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 2 | МБОУ "Мангутская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| 3 | МБОУ "Налимовская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 4 | МБОУ "Покровская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 5 | МБОУ "Путиловская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| 6 | МБОУ "Старинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 7 | МБОУ "Утинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 8 | МБОУ "Фоминская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 9 | МБОУ "Черемновская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 10 | Учреждение дошкольного образования "Называевская детская школа искусств" | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |

1.3. Доля получателей услуг организаций образования, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг).

1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателя удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте, сформированных на основании мнений получателей услуг организаций о различных аспектах их оказания (см. табл. 9).

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций образования, максимальное значение критерия «Открытость и доступность информации об организации» составляет 100 баллов. Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации» приведен в таблице9.

Таблица – 9 **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

| №п/п | Наименование ОО | Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА | Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | Показатель 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" | **Итого по критерию:** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1.1. | 1.1.2. | **Значение показателя 1.1** | **Значение показателя 1.1 с учетом значимости** | 1.2.1. | **Значение показателя 1.2** | **Значение показателя 1.2 с учетом значимости** | 1.3.1. | 1.3.2. | **Значение показателя 1.3** | **Значение показателя 1.3 с учетом значимости** |
| Объем информации, размещение которой на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» установлено НПА (нормативное количество материалов/единиц информации)  | Объем информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации (фактическое количество материалов/единиц информации)  | Объем информации, размещение которой на стенде в помещении образовательной организации установлено НПА *(нормативное количество материалов/единиц информации)* | Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации (фактическое количество материалов/единиц информации) | Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте образовательной организации | Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу  | Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации | Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу  |
| *до 46* | *от 0 до 46* |  *до 13* | *от 0 до 13* | ***100*** | ***30*** | *4 и более способов* | ***100*** | ***30*** |  |  |  |  | ***100*** | ***40*** | ***100*** |
| 1 | МБОУ "Муравьёвская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 66 | 61 | 13 | 13 | 96,2 | 28,9 | 5 | 100 | 30 | 17 | 17 | 15 | 15 | 100,0 | 40,0 | 98,9 |
| 2 | МБОУ "Мангутская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 66 | 61 | 13 | 13 | 96,2 | 28,9 | 4 | 100 | 30 | 28 | 30 | 27 | 30 | 91,7 | 36,7 | 95,5 |
| 3 | МБОУ "Налимовская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 66 | 61 | 13 | 13 | 96,2 | 28,9 | 5 | 100 | 30 | 15 | 15 | 15 | 15 | 100,0 | 40,0 | 98,9 |
| 4 | МБОУ "Покровская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 66 | 61 | 13 | 12 | 92,4 | 27,7 | 5 | 100 | 30 | 21 | 24 | 18 | 19 | 91,1 | 36,4 | 94,2 |
| 5 | МБОУ "Путиловская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 66 | 61 | 13 | 13 | 96,2 | 28,9 | 4 | 100 | 30 | 28 | 28 | 22 | 22 | 100,0 | 40,0 | 98,9 |
| 6 | МБОУ "Старинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 66 | 61 | 13 | 13 | 96,2 | 28,9 | 5 | 100 | 30 | 15 | 15 | 15 | 15 | 100,0 | 40,0 | 98,9 |
| 7 | МБОУ "Утинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 66 | 61 | 13 | 13 | 96,2 | 28,9 | 5 | 100 | 30 | 15 | 16 | 11 | 11 | 96,9 | 38,8 | 97,6 |
| 8 | МБОУ "Фоминская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 66 | 61 | 13 | 13 | 96,2 | 28,9 | 5 | 100 | 30 | 10 | 10 | 5 | 5 | 100,0 | 40,0 | 98,9 |
| 9 | МБОУ "Черемновская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 66 | 61 | 13 | 13 | 96,2 | 28,9 | 5 | 100 | 30 | 30 | 30 | 28 | 28 | 100,0 | 40,0 | 98,9 |
| 10 | Учреждение дошкольного образования "Называевская детская школа искусств" | 66 | 52 | 13 | 13 | 89,4 | 26,8 | 5 | 100 | 30 | 74 | 74 | 47 | 47 | 100,0 | 40,0 | 96,8 |

**2.2 Комфортность условий предоставления услуг**

В состав критерия «Комфортность условий предоставления услуг» входят следующие показатели:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Наличие комфортных условий предоставления услуг в образовательных организациях, зафиксированное по результатам наблюдения, приведено в таблице 10.

Таблица – 10**Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг, ед.**

| № п/п | Наименование организации | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью | наличие и понятность навигации внутри организации | наличие и доступность питьевой воды | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | санитарное состояние помещений организации  | доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.) | 2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ "Муравьёвская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 2 | МБОУ "Мангутская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 3 | МБОУ "Налимовская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 4 | МБОУ "Покровская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 5 | МБОУ "Путиловская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 6 | МБОУ "Старинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 7 | МБОУ "Утинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 8 | МБОУ "Фоминская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 9 | МБОУ "Черемновская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| 10 | Учреждение дошкольного образования "Называевская детская школа искусств" | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 |

2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Численность получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в разрезе обследованных образовательных организаций представлена в таблице 11.

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций социальной сферы, максимальное значение критерия «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Комфортность условий предоставления услуг» приведен в таблице11

Таблица – 11**Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**

| № п/п | Индикаторы параметра | Значение показателя | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБОУ "Муравьёвская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Мангутская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Налимовская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Покровская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Путиловская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Старинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Утинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Фоминская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Черемновская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | Учреждение дошкольного образования "Называевская детская школа искусств" |
| **Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг** |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2.1. | Количество комфортных условий для предоставления услуг | *5 и более условий* | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
|  | **Значение показателя 2.1** | ***100*** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
|  | **Значение показателя 2.1 с учетом значимости** | ***50*** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **50,0** |
| **Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг** |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2.3. | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры |   | 17 | 30 | 15 | 33 | 29 | 15 | 20 | 10 | 30 | 87 |
| Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу |   | 17 | 35 | 15 | 40 | 29 | 15 | 20 | 10 | 31 | 90 |
|  | **Значение показателя 2.3** | ***100*** | **100,00** | **85,71** | **100,00** | **82,50** | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **100,00** | **96,77** | **96,67** |
|  | **Значение показателя 2.3 с учетом значимости** | ***50*** | **50,0** | **42,9** | **50,0** | **41,3** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **48,4** | **48,3** |
|  | **Итого по критерию:** | ***100*** | **100,0** | **92,9** | **100,0** | **91,3** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **98,4** | **98,3** |

**2.3Доступность услуг для инвалидов**

В состав критерия «Доступность услуг для инвалидов» входят следующие показатели:

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

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

 Количество условий доступности, созданное в образовательных организациях для инвалидов и количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, зафиксированное по результатам наблюдения, представлено в таблице 12.

Таблица – 12**Условия доступности организации и ее услуг для инвалидов, ед.**

| № п/п | Наименование организации | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | наличие сменных кресел-колясок | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | 3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | МБОУ "Муравьёвская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 2 | МБОУ "Мангутская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 3 | МБОУ "Налимовская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 4 | МБОУ "Покровская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 5 | МБОУ "Путиловская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| 6 | МБОУ "Старинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 7 | МБОУ "Утинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 8 | МБОУ "Фоминская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 9 | МБОУ "Черемновская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 10 | Учреждение дошкольного образования "Называевская детская школа искусств" | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |

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

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателей, сформированных на основании мнений получателей услуг организаций о различных аспектах их оказания.

При подсчете оценки по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» учитывалось мнение респондентов, которые указали, что сами являются инвалидами или в их семье есть люди с ограниченными возможностями здоровья, которые посещают оцениваемую организацию социальной сферы. (см. табл. 13).

 В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций социальной сферы, максимальное значение критерия «Доступность услуг для инвалидов» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Доступность услуг для инвалидов» приведен в таблице13.

Таблица – 13**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

| № п/п | Индикаторы параметра | Значение показателя | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБОУ "Муравьёвская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Мангутская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Налимовская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Покровская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Путиловская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Старинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Утинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Фоминская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Черемновская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | Учреждение дошкольного образования "Называевская детская школа искусств" |
| **Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов** |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3.1. | Количество условий доступности образовательной организации для инвалидов | *5 и более условий* | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 3 |
|  | **Значение показателя 3.1** | **100** | **40,0** | **40,0** | **20,0** | **20,0** | **40,0** | **20,0** | **40,0** | **0,0** | **20,0** | **60,0** |
|  | **Значение показателя 3.1 с учетом значимости** | **30** | **12,0** | **12,0** | **6,0** | **6,0** | **12,0** | **6,0** | **12,0** | **0,0** | **6,0** | **18,0** |
| **Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими** |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3.2. | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | *5 и более условий* | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
|  | **Значение показателя 3.2** | **100** | **60,0** | **40,0** | **20,0** | **20,0** | **80,0** | **40,0** | **40,0** | **20,0** | **40,0** | **60,0** |
|  | **Значение показателя 3.2 с учетом значимости** | **40** | **24,0** | **16,0** | **8,0** | **8,0** | **32,0** | **16,0** | **16,0** | **8,0** | **16,0** | **24,0** |
| **Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов** |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3.3. | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |   | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу |   | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
|  | **Значение показателя 3.3** | **100** | **0,0** | **0,0** | **100,0** | **50,0** | **0,0** | **100,0** | **0,0** | **0,0** | **100,0** | **100,0** |
|  | **Значение показателя 3.3 с учетом значимости** | **30** | **0,0** | **0,0** | **30,0** | **15,0** | **0,0** | **30,0** | **0,0** | **0,0** | **30,0** | **30,0** |
|   | **Итого по критерию:** | **100** | **36,0** | **28,0** | **44,0** | **29,0** | **44,0** | **52,0** | **28,0** | **8,0** | **52,0** | **72,0** |

**2.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций**

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

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

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

В соответствии с порядком определения независимой оценки качества был проведен расчет значений показателей, сформированных на основании мнений получателей услуг организаций о различных аспектах их оказания. Число получателей услуг, удовлетворенных различными аспектами критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» представлено в таблице 14.

 В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций социальной сферы, максимальное значение критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» приведен в таблице14.

Таблица –14**Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»**

| № п/п | Индикаторы параметра | Значение показателя | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБОУ "Муравьёвская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Мангутская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Налимовская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Покровская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Путиловская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Старинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Утинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Фоминская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Черемновская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | Учреждение дошкольного образования "Называевская детская школа искусств" |
| **Показатель 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** |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4.1. | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги |   | 17 | 33 | 15 | 37 | 29 | 15 | 19 | 10 | 28 | 87 |
| Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу |   | 17 | 35 | 15 | 40 | 29 | 15 | 20 | 10 | 31 | 90 |
|  | **Значение показателя 4.1** | ***100*** | **100,0** | **94,3** | **100,0** | **92,5** | **100,0** | **100,0** | **95,0** | **100,0** | **90,3** | **96,7** |
|  | **Значение показателя 4.1 с учетом значимости** | ***40*** | **40,0** | **37,7** | **40,0** | **37,0** | **40,0** | **40,0** | **38,0** | **40,0** | **36,1** | **38,7** |
| **Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию** |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4.2. | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги |   | 17 | 34 | 15 | 33 | 29 | 15 | 20 | 10 | 30 | 89 |
| Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу |   | 17 | 35 | 15 | 40 | 29 | 15 | 20 | 10 | 31 | 90 |
|  | **Значение показателя 4.2** | ***100*** | **100,0** | **97,1** | **100,0** | **82,5** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **96,8** | **98,9** |
|  | **Значение показателя 4.2 с учетом значимости** | ***40*** | **40,0** | **38,9** | **40,0** | **33,0** | **40,0** | **40,0** | **40,0** | **40,0** | **38,7** | **39,6** |
| **Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия** |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4.3. | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия |   | 17 | 23 | 12 | 24 | 21 | 15 | 10 | 10 | 23 | 50 |
| Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу |   | 17 | 24 | 12 | 25 | 21 | 15 | 10 | 10 | 23 | 50 |
|  | **Значение показателя 4.3** | ***100*** | **100,0** | **95,8** | **100,0** | **96,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
|  | **Значение показателя 4.3 с учетом значимости** | ***20*** | **20,0** | **19,2** | **20,0** | **19,2** | **20,0** | **20,0** | **20,0** | **20,0** | **20,0** | **20,0** |
|  | **Итого по критерию:** | ***100*** | **100,0** | **95,7** | **100,0** | **89,2** | **100,0** | **100,0** | **98,0** | **100,0** | **94,8** | **98,2** |

**2.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг**

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее).

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

Для расчета значений показателей критерия «Удовлетворенности условиями оказания услуг», из числа опрошенных получателей услуг были выделены респонденты, готовые рекомендовать оцениваемую образовательную, а также удовлетворенные условиями оказания услуг. Численность получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг, в разрезе образовательных организаций представлена в таблице 15.

В соответствии с методикой независимой оценки качества деятельности организаций социальной сферы, максимальное значение критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составляет 100 баллов. Расчет составляющих критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» приведен в таблице15.

Таблица – 15**Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

| № п/п | Индикаторы параметра | Значение показателя | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБОУ "Муравьёвская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Мангутская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Налимовская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Покровская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Путиловская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Старинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Утинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Фоминская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Черемновская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | Учреждение дошкольного образования "Называевская детская школа искусств" |
| **Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)** |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5.1. | Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) |   | 17 | 28 | 15 | 32 | 28 | 15 | 18 | 10 | 31 | 88 |
| Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу |   | 17 | 35 | 15 | 40 | 29 | 15 | 20 | 10 | 31 | 90 |
|  | **Значение показателя 5.1** | **100** | **100,0** | **80,0** | **100,0** | **80,0** | **96,6** | **100,0** | **90,0** | **100,0** | **100,0** | **97,8** |
|  | **Значение показателя 5.1 с учетом значимости** | **30** | **30,0** | **24,0** | **30,0** | **24,0** | **29,0** | **30,0** | **27,0** | **30,0** | **30,0** | **29,3** |
| **Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры** |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5.2. | Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры |   | 17 | 34 | 15 | 37 | 29 | 15 | 20 | 10 | 31 | 89 |
| Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу |   | 17 | 35 | 15 | 40 | 29 | 15 | 20 | 10 | 31 | 90 |
|  | **Значение показателя 5.2** | **100** | **100,0** | **97,1** | **100,0** | **92,5** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **98,9** |
|  | **Значение показателя 5.2 с учетом значимости** | **20** | **20,0** | **19,4** | **20,0** | **18,5** | **20,0** | **20,0** | **20,0** | **20,0** | **20,0** | **19,8** |
| **Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры** |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5.3. | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры |   | 17 | 32 | 15 | 39 | 29 | 15 | 20 | 10 | 31 | 89 |
| Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу |   | 17 | 35 | 15 | 40 | 29 | 15 | 20 | 10 | 31 | 90 |
|  | **Значение показателя 5.3** | **100** | **100,0** | **91,4** | **100,0** | **97,5** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **98,9** |
|  | **Значение показателя 5.3 с учетом значимости** | **50** | **50,0** | **45,7** | **50,0** | **48,8** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **49,4** |
|  | **Итого по критерию:** | **100** | **100,0** | **89,1** | **100,0** | **91,3** | **99,0** | **100,0** | **97,0** | **100,0** | **100,0** | **98,6** |

**2.6 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

По итогам анализа сведений из общедоступных информационных ресурсов и мнений получателей услуг оцениваемых организаций образования Называевского муниципального района Омской области, была сформирована общая оценка качества условий оказания услуг обследуемых организаций.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования, рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, приведены в табл. 16.

Рейтинг образовательных организаций Называевского муниципального района Омской области представлен на рис. 1-2.

Таблица – 16**Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями**

| № п/п | Индикаторы параметра | Значение показателя | Среднее значение | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МБОУ "Муравьёвская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Мангутская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Налимовская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Покровская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Путиловская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Старинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Утинская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Фоминская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | МБОУ "Черемновская средняя общеобразовательная школа" Называевского МР ОО | Учреждение дошкольного образования "Называевская детская школа искусств" |
| **1. Критерий открытости и доступности информации об организации** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1. | Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА | ***30*** | ***28,5*** | 28,9 | 28,9 | 28,9 | 27,7 | 28,9 | 28,9 | 28,9 | 28,9 | 28,9 | 26,8 |
| 1.2. | Показатель 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | ***30*** | ***30,0*** | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| 1.3. | Показатель 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" | ***40*** | ***39,2*** | 40,0 | 36,7 | 40,0 | 36,4 | 40,0 | 40,0 | 38,8 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
|  | **Итого по критерию:** | ***100*** | ***97,7*** | **98,9** | **95,5** | **98,9** | **94,2** | **98,9** | **98,9** | **97,6** | **98,9** | **98,9** | **96,8** |
| **2. Критерий комфортности условий предоставления услуг** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1. | Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | ***50*** | ***50,0*** | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| 2.3. | Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | ***50*** | ***48,1*** | 50,0 | 42,9 | 50,0 | 41,3 | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 | 48,4 | 48,3 |
|  | **Итого по критерию:** | ***100*** | ***98,1*** | **100,0** | **92,9** | **100,0** | **91,3** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **98,4** | **98,3** |
| **3. Критерий доступности услуг для инвалидов** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1. | Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | **30** | ***9,0*** | 12,0 | 12,0 | 6,0 | 6,0 | 12,0 | 6,0 | 12,0 | 0,0 | 6,0 | 18,0 |
| 3.2. | Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | **40** | ***16,8*** | 24,0 | 16,0 | 8,0 | 8,0 | 32,0 | 16,0 | 16,0 | 8,0 | 16,0 | 24,0 |
| 3.3. | Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | **30** | ***13,5*** | 0,0 | 0,0 | 30,0 | 15,0 | 0,0 | 30,0 | 0,0 | 0,0 | 30,0 | 30,0 |
|  | **Итого по критерию:** | ***100*** | ***39,3*** | **36,0** | **28,0** | **44,0** | **29,0** | **44,0** | **52,0** | **28,0** | **8,0** | **52,0** | **72,0** |
| **4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.1. | Показатель 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 | ***40*** | ***38,6*** | 40 | 40 | 35 | 40 | 40 | 31 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| 4.2. | Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | ***40*** | ***39,2*** | 40 | 40 | 35 | 40 | 40 | 37 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| 4.3. | Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия | ***20*** | ***19,9*** | 20 | 20 | 19 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
|  | **Итого по критерию:** | ***100*** | ***97,6*** | **100,0** | **95,7** | **100,0** | **89,2** | **100,0** | **100,0** | **98,0** | **100,0** | **94,8** | **98,2** |
| **5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.1. | Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | **30** | ***28,3*** | **30,0** | **24,0** | **30,0** | **24,0** | **29,0** | **30,0** | **27,0** | **30,0** | **30,0** | **29,3** |
| 5.2. | Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации культуры | **20** | ***19,8*** | **20,0** | **19,4** | **20,0** | **18,5** | **20,0** | **20,0** | **20,0** | **20,0** | **20,0** | **19,8** |
| 5.3. | Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры | **50** | ***49,4*** | **50,0** | **45,7** | **50,0** | **48,8** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **50,0** | **49,4** |
|  | **Итого по критерию:** | ***100*** | ***97,5*** | **100,0** | **89,1** | **100,0** | **91,3** | **99,0** | **100,0** | **97,0** | **100,0** | **100,0** | **98,6** |
| **Итоговое значение по организации образования:** | ***100*** | ***86,0*** | **87,0** | **80,3** | **88,6** | **79,0** | **88,4** | **90,2** | **84,1** | **81,4** | **88,8** | **92,8** |

Рисунок – 1 **Общий рейтинг образовательных организаций Называевского муниципального района Омской области**

Рисунок – 2**Значения критериев независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Называевского муниципального района Омской области в 2022 году**ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в октябре-ноябре 2022 года исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 10 образовательных организаций Называевского муниципального района Омской области, дают основание сделать следующие выводы.

Полученные обследованными образовательными организациями Называевского муниципального района Омской области оценки качества условий оказания услуг являются относительно высокими: баллы организаций расположены в диапазоне от 94,0 до 81,8 балла. Наибольший балл получило Учреждение дошкольного образования "Называевская детская школа искусств" (92,8 балла).

Среднее значение сводного показателя, характеризующего общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Называевского муниципального района Омской области составляет 86,0 балла.

Среднее значение по критерию 1 «открытости и доступности информации об организации» оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Называевского муниципального района Омской области составляет 97,7 балла.

Среднее значение по критерию 2 «комфортности условий предоставления услуг» оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Называевского муниципального района Омской области составляет 98,1 балла.

Среднее значение по критерию 3 «доступности услуг для инвалидов» оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Называевского муниципального района Омской области составляет 39,3 балла.

Среднее значение по критерию 4 «доброжелательности, вежливости работников организаций» оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Называевского муниципального района Омской области составляет 97,6 балла.

Среднее значение по критерию 5 «удовлетворенности условиями оказания услуг» оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями Называевского муниципального района Омской области составляет 97,5 балла.

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг выявленные недостатки и рекомендации получателей услуг по улучшению деятельности, для каждой организации, представлены в приложении А.

Для совершенствования деятельности всех оцениваемых образовательных организаций рекомендованы следующие меры:

1. Совершенствовать материально-техническую базу организаций; разместить актуальную информацию о материально-техническом обеспечении организаций, а также актуальные отчеты о самообследовании на официальных сайтах в сети «Интернет».

2.Обеспечить на постоянной основе техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуется размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей образовательных услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта.

3.Предпринять меры по повышению доступности помещений и услуг всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Для всех организаций не имеющих: сменные кресла-коляски; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), рекомендуем заключить с ближайшими организациями социального обслуживания, общественными организациями инвалидов и иными объединениями, имеющими в своем штате данных специалистов или специализированное оборудование, соглашение (или гарантийное письмо, или договор) о предоставлении данных условий по запросу оцениваемой организации.

4. Регулярно (с интервалами на усмотрение руководителя организации) проводить тренинги, семинары и иные подобные мероприятия по поддержанию и повышению уровня доброжелательности и вежливости работников организации взаимодействующих с получателями услуг.

5. Периодически проводить инструктажи работников, взаимодействующих с получателями услуг о нормах деловой этики.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
3. [Постановление](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=320847&date=06.05.2019) Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»
4. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
5. Приказ Минпросвещения России от 13.03.2019 № 114
«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»
6. 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»
7. Официальные сайты образовательных организаций Называевского муниципального района Омской области (дата обращения: 21.10.2022)