ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ТВЕРСКОЙ ЦЕНТР СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ И
МАРКЕТИНГОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ»

ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СЕЛИЖАРОВСКОГО РАЙОНА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Директор ООО «Тверской центр
социологических и маркетинговых
исследований»

Э.М. Вишнякова

ТВЕРЬ – 2020

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель

Д.филос.н., профессор _____Э.Ю. Майкова

Исполнители

К. филос. наук _____ Э.М. Вишнякова

К.соц.н., доцент _____А.В. Вайсбург

К. филос. наук _____ О.Ю. Верпатова

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4
ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ 14
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ 14
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ 15
3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ 17
4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ 18
5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ 20
ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ 22
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ 25
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ 27
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ 28
ПРИЛОЖЕНИЯ 33
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 33
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 40
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 42
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 45

ВВЕДЕНИЕ

Проблема качества предоставляемых услуг характеризуется, в первую очередь, свойствами, присущими услугам: неосязаемостью, несохраняемостью, неразрывностью производства и потребления, изменчивостью качества. Достаточно сложным является и выделение критериев оценки качества условий осуществления деятельности организаций социальной сферы. Результаты подобной оценки позволят сделать выводы об открытости и доступности информации об организации; комфортности условий осуществления образовательной деятельности; доступностиобразовательной деятельности для инвалидов; доброжелательности, вежливости работников организаций; удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организациями.

Законодательной базой проведения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями являются:

1. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. N 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (ч. 2 ст. 12).
2. Приказ Министерства труда России от 31 мая 2018 года №344-н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.) и Единый порядок

расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

3. 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(утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н).

4. Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации №114 от 13 марта 2019 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

Независимая оценка образовательных учреждений проводилась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (Приказ Министерства Просвещения Российской Федерации №114 от 13 марта 2019 года).

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организации)

N п/п	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]
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

N п/п	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)

[1] Статья 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2015, N 27, ст. 3989), постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 29, ст. 3964; 2015, N 43, ст. 5979; 2017, N 21, ст. 3025;N 33, ст. 5202).

III. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов

N п/п	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

N п/п	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

N п/п	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)

Цель исследования - оценка 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.

Задачи исследования:

– провести анализ открытости и доступности информации об организации, осуществляющей образовательнуюдеятельность;

– изучить комфортность условий,в которых осуществляется образовательная деятельность;

– описать доступностьобразовательной деятельности для инвалидов;

– выявить доброжелательность, вежливость работников организации;

– охарактеризовать удовлетворенность условиямиосуществления образовательной деятельности организаций.

Объектом исследования явились муниципальные образовательные организации, осуществляющие образовательную деятельность в Селижаровском районе Тверской области.

Предмет исследования – качество условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

Тип исследования: исследования по характеру задач – пилотажные, по месту проведения – полевые, по частоте проведения – разовые и повторные, по степени охвата – выборочные и сплошные.

Методы сбора информации:

- анкетирование участников образовательного процесса (родителей учащихся образовательных учреждений, потребителей образовательных услуг)(анкета потребителей - приложение 2),
- анкетирование руководителей образовательных организаций(анкета руководителей - приложение 3),
- контент-анализ сайтов образовательных организаций (бланк контент-анализа – приложение 4).

Методика проведения: при проведении независимой оценкикачества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, был использован комплексный подход. Исследование по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями Селижаровского района по критериям, утвержденным Общественным советом Селижаровского района, проводилось разными методами. Критерии открытости и доступности информации об организации были проанализированы методами контент-анализа сайтов, анкетирования руководителей образовательных учреждений и потребителей образовательных услуг. Комфортность условий предоставления услуг была проанализирована в ходе опроса руководителей образовательных

организаций и анкетирования потребителей образовательных услуг. Оценка доступности услуг для инвалидов была получена в процессе анкетирования руководителей образовательных организаций и при помощи опроса потребителей образовательных услуг. Доброжелательность, вежливость работников организации была проанализирована на основе результатов анкетирования потребителей образовательных услуг, в том числе инвалидов. Удовлетворенность условиями оказания услуг исследовалась методом опроса потребителей услуг.

На основании единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы организацией-оператором собиралась информация по каждой образовательной организации по результатам анализа официальных сайтов образовательных организаций, анкет руководителей образовательных учреждений, опроса получателей услуг и иной официальной информации.Анализ мнений участников образовательного процесса, в том числе получателей услуг инвалидов (при их наличии), проводился следующими путями:

1. анкетированием, в том числе онлайн анкетированием – по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте образовательных учреждений, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг и сайте организации-оператора.
2. Интервьюированием получателей услуг.
3. Телефонным опросом получателей услуг.

Объем, тип и география выборки. Контент-анализ сайтов проводился сплошным исследованием, были проанализированы сайты 17 образовательных организаций. Анкетирование руководителей образовательных учреждений также проводилось сплошным исследованием, в нем приняли участие 17 руководителей. Объем выборочной совокупности

для опроса потребителей услуг составил около 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в организации.[2]Анкетирование потребителей услуг проводилось в 17 муниципальных образовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность в Селижаровском районе Тверской области:

1. Муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1 п. Селижарово
2. Муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 п. Селижарово
3. Муниципальное общеобразовательное учреждение Селищенская средняя общеобразовательная школа
4. Муниципальное общеобразовательное учреждение Большекошинская средняя общеобразовательная школа
5. Муниципальное общеобразовательное учреждение Оковецкая средняя общеобразовательная школа
6. Муниципальное общеобразовательное учреждение Елецкая основная общеобразовательная школа
7. Муниципальное общеобразовательное учреждение Максимковская основная общеобразовательная школа
8. Муниципальное общеобразовательное учреждение Шуваевская основная общеобразовательная школа
9. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 1 "Улыбка"
10. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 3 "Солнышко"
11. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 4 "Колосок"

[2]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 (утв. приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н)

12. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 5 «Радуга»

13. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Селищенский детский сад № 6

14. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Филистовский детский сад "Берёзка"

15. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Большекошинский детский сад «Сосенка»

16. Муниципальное дошкольное образовательное учреждение Оковецкий детский сад "Родничок"

17. Муниципальное учреждение дополнительного образования «Детский оздоровительно-образовательный центр физической подготовки Селижаровского района Тверской области.

Всего было опрошено 906 потребителей образовательных услуг (родители учащихся/воспитанников), из них 44 потребителя-инвалида.

Обработка и анализ результатов исследования осуществлялась на основе создания электронных баз данных, использования основных описательных статистик в пакете SPSS 16.0 и MSExcel. Анализ результатов исследования проводился 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-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1) в несколько этапов:

1. Расчет показателей оценки качества условий оказания услугобразовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность.
2. Расчет критериев оценки качества условий оказания услугобразовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

3. Расчет показателей оценки качества образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в отношении которых проведена независимая оценка качества.
4. Расчет показателя оценки качества образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по муниципальному образованию.
5. Анализ полученных значений показателей и критериев оценки, с составлением рейтингаобразовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность.
6. Разработка предложений по улучшению качества условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в отношении которых проводилась независимая оценка качества.

ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

В соответствии с используемой методикой оценки первым критерием качества условий осуществления образовательной деятельностиявляется ***«Открытость и доступность информации об организации».***Данный критерийотражается в трех показателях, представленных ниже. Способ оценки – изучение мнения потребителей образовательных услуг (родителей учащихся/воспитанников), опрос руководителей и контент-анализ сайтов образовательных учреждений.

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

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учрежения) 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).

название ОО	1.1. соответствие информации о деятельности ОО, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку, установленным нормативным правовым актам	1.2. наличие на официальном сайте ОО информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОО, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте ОО в сети интернет	**1 критерий "Открытость и доступность информации об ОО"**
МОУ СОШ № 1 п. Селижарово	97,7	90,0	95,0	**94,3**
МОУ СШ № 2 п. Селижарово	96,7	90,0	100,0	**96,0**
МОУ Селищенская средняя школа	90,6	90,0	90,0	**90,2**
МОУ Большекошинская средняя школа	92,4	100,0	100,0	**97,7**
МОУ Оковецкая средняя общеобразовательная школа	93,5	100,0	100,0	**98,0**
МОУ Елецкая ООШ	93,9	90,0	100,0	**95,2**
МОУ Максимковская ООШ	86,7	60,0	100,0	**84,0**
МОУ Шуваевская ООШ	94,6	90,0	100,0	**95,4**
МДОУ детский сад №1 «Улыбка»	76,9	90,0	100,0	**90,1**
МДОУ детский сад № 3 «Солнышко»	68,5	90,0	100,0	**87,6**
МДОУ детский сад №4 «Колосок»	79,8	90,0	96,0	**89,4**
МДОУ детский сад №5 «Радуга»	90,8	100,0	100,0	**97,3**
МДОУ Селищенский детский сад № 6	56,1	100,0	100,0	**86,8**
МДОУ Филистовский детский сад «Березка»	84,9	90,0	100,0	**92,5**
МДОУ Большекошинский детский сад «Сосенка»	77,6	90,0	100,0	**90,3**
МДОУ Оковецкий детский сад «Родничок»	85,9	100,0	100,0	**95,8**
МУ ДО ДООЦ ФП	11,3	30,0	100,0	**52,4**

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ, В КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Вторым критерием, использованным для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, стал критерий ***«Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».*** Для раскрытия содержания указанного критерия

применялись два показателя, которые будут рассмотрены далее. Способ оценки – изучение мнения руководителей организаций и мнения потребителей образовательных услуг.

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).

2.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)

название ОО	2.1. Обеспечение в ОО комфортных условий для предоставления услуг	2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в ОО	**2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"**
МОУ СОШ № 1 п. Селижарово	100,0	84,2	**92,1**
МОУ СШ № 2 п. Селижарово	100,0	99,5	**99,8**
МОУ Селищенская средняя школа	100,0	90,9	**95,5**
МОУ Большекошинская средняя школа	100,0	86,4	**93,2**
МОУ Оковецкая средняя общеобразовательная школа	100,0	100,0	**100,0**
МОУ Елецкая ООШ	80,0	100,0	**90,0**
МОУ Максимковская ООШ	100,0	100,0	**100,0**
МОУ Шуваевская ООШ	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ детский сад №1 «Улыбка»	100,0	96,3	**98,1**
МДОУ детский сад № 3 «Солнышко»	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ детский сад №4 «Колосок»	100,0	96,9	**98,4**
МДОУ детский сад №5 «Радуга»	100,0	97,5	**98,8**
МДОУ Селищенский детский сад № 6	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ Филистовский детский сад «Березка»	60,0	100,0	**80,0**
МДОУ Большекошинский детский сад «Сосенка»	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ Оковецкий детский сад «Родничок»	100,0	100,0	**100,0**
МУ ДО ДООЦ ФП	100,0	100,0	**100,0**

3. ДОСТУПНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Третьим критерием, использованным для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, стал критерий ***«Доступность образовательной деятельности для инвалидов»,*** представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг и руководителей организаций.

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 помещение организации; возможность предоставленияобразовательных услуг в дистанционном режиме или на дому).

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

название ОО	3.1. Оборудование помещений ОО и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в ОО условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	**3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"**
МОУ СОШ № 1 п. Селижарово	60,0	80,0	88,9	**76,7**
МОУ СШ № 2 п. Селижарово	60,0	80,0	100,0	**80,0**
МОУ СелищенскаяСШ	0,0	20,0	100,0	**38,0**
МОУ БольшекошинскаяСШ	0,0	40,0	100,0	**46,0**
МОУ ОковецкаяСОШ	0,0	60,0	100,0	**54,0**
МОУ Елецкая ООШ	0,0	60,0	0,0	**24,0**
МОУ Максимковская ООШ	0,0	60,0	0,0	**24,0**
МОУ Шуваевская ООШ	0,0	80,0	100,0	**62,0**
МДОУ детский сад №1 «Улыбка»	0,0	20,0	100,0	**38,0**
МДОУ детский сад № 3 «Солнышко»	0,0	60,0	0,0	**24,0**
МДОУ детский сад №4 «Колосок»	0,0	40,0	100,0	**46,0**
МДОУ детский сад №5 «Радуга»	0,0	60,0	100,0	**54,0**
МДОУ Селищенский детский сад № 6	0,0	60,0	0,0	**24,0**
МДОУ Филистовский детский сад «Березка»	0,0	40,0	0,0	**16,0**
МДОУ Большекошинский детский сад «Сосенка»	0,0	60,0	0,0	**24,0**
МДОУ Оковецкий детский сад «Родничок»	0,0	20,0	100,0	**38,0**
МУ ДО ДООЦ ФП	0,0	20,0	50,0	**23,0**

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Четвертым критерием, использованным для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, стал критерий ***«Доброжелательность, вежливость работников организации»,*** представленный тремя показателями. Указанные характеристики составляют

основу коммуникативной компетентности персонала. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг.

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

название ОО	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в ОО	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО при использовании дистанционных форм взаимодействия	**4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников ОО"**
МОУ СОШ № 1 п. Селижарово	91,8	89,7	99,0	**92,4**
МОУ СШ № 2 п. Селижарово	99,5	100,0	100,0	**99,8**
МОУ СелищенскаяСШ	97,0	93,9	100,0	**96,4**

МОУ БольшекошинскаяСШ	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МОУ ОковецкаяСОШ	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МОУ Елецкая ООШ	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МОУ Максимковская ООШ	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МОУ Шуваевская ООШ	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ детский сад №1 «Улыбка»	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ детский сад № 3 «Солнышко»	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ детский сад №4 «Колосок»	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ детский сад №5 «Радуга»	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ Селищенский детский сад № 6	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ Филистовский детский сад «Березка»	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ Большекошинский детский сад «Сосенка»	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ Оковецкий детский сад «Родничок»	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МУ ДО ДООЦ ФП	100,0	100,0	100,0	**100,0**

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Пятым критерием оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, стал критерий ***«Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»***, представленный тремя показателями. Способ оценки – изучение мнения потребителей услуг.

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 образовательных услуг)

название ОО	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать ОО родственникам и знакомым	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в ОО	**5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"**
МОУ СОШ № 1 п. Селижарово	90,1	88,7	93,8	**91,7**
МОУ СШ № 2 п. Селижарово	100,0	99,5	100,0	**99,9**
МОУ СелищенскаяСШ	88,6	97,1	97,1	**94,5**
МОУ БольшекошинскаяСШ	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МОУ ОковецкаяСОШ	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МОУ Елецкая ООШ	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МОУ Максимковская ООШ	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МОУ Шуваевская ООШ	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ детский сад №1 «Улыбка»	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ детский сад № 3 «Солнышко»	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ детский сад №4 «Колосок»	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ детский сад №5 «Радуга»	100,0	95,0	100,0	**99,0**
МДОУ Селищенский детский сад № 6	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ Филистовский детский сад «Березка»	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ Большекошинский детский сад «Сосенка»	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МДОУ Оковецкий детский сад «Родничок»	100,0	100,0	100,0	**100,0**
МУ ДО ДООЦ ФП	100,0	100,0	100,0	**100,0**

ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1. ИСХОДНЫЕ СВОДНЫЕ ДАННЫЕ

название ОО	1 критерий "Открытость и доступность информации об ОО"					2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"		3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"			4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников ОО"			5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			общее число опрошенных получателей услуг в каждой ОО	из них, количество получателей услуг - инвалидов
	1.1. соответствие информации о деятельности ОО, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку, установленным нормативным правовым актам		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*	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОО, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте ОО в сети интернет		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**	2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	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***	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****	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	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	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	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), получении консультации по оказываемым услугам и пр.)	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	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)	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы		
	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	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		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»													
МОУ СОШ № 1 п. Селижарово	14	42	3	132	102	7	160	3	4	8	178	174	96	173	172	183	196	9
МОУ СШ № 2 п. Селижарово	14	42	3	205	196	7	212	3	4	14	212	213	190	213	212	213	213	14
МОУ Селищенская средняя школа	10	37	3	17	4	5	30	0	1	1	32	31	9	31	34	33	35	1
МОУ Большекошинская средняя школа	11	41	4	21	16	6	19	0	2	1	22	22	14	22	22	22	22	1
МОУ Оковецкая средняя общеобразовательная школа	11	40	4	7	6	6	15	0	3	1	15	15	10	15	15	15	15	1
МОУ Елецкая ООШ	12	36	3	4	8	4	13	0	3	0	13	13	7	13	13	13	13	0
МОУ Максимковская ООШ	14	32	2	10	4	6	10	0	3	0	10	10	10	10	10	10	10	0
МОУ Шуваевская ООШ	12	37,5	3	11	3	5	7	0	4	1	11	11	2	11	11	11	11	1
МДОУ детский сад №1 «Улыбка»	11	21	3	27	22	6	26	0	1	3	27	27	18	27	27	27	27	3
МДОУ детский сад № 3 «Солнышко»	9	21	3	50	21	7	51	0	3	0	52	52	41	52	52	52	52	1
МДОУ детский сад №4 «Колосок»	10	27,5	3	27	22	7	31	0	2	5	32	31	18	32	32	32	32	6
МДОУ детский сад №5 «Радуга»	10	34,5	4	36	21	7	39	0	3	4	40	40	22	40	38	39	40	4
МДОУ Селищенский детский сад № 6	10	11	4	8	3	7	9	0	3	0	9	9	3	9	9	9	9	0
МДОУ Филистовский детский сад «Березка»	11	30,5	3	5	3	3	6	0	2	0	6	6	1	6	6	6	6	0
МДОУ Большекошинский детский сад «Сосенка»	10	28	3	2	1	5	4	0	3	0	4	4	2	4	4	4	4	0
МДОУ Оковецкий детский сад «Родничок»	12	28	4	5	3	7	5	0	1	1	5	5	4	5	5	5	5	1
МУ ДО ДООЦ ФП	1	4	1	1	13	5	212	0	1	1	216	216	215	215	215	215	216	2

2. ОБЩЕЕ ЧИСЛО ЗАПОЛНЕННЫХ (РЕЗУЛЬТАТИВНЫХ) АНКЕТ

название ОО	ОБЩЕЕ число заполненных (результативных) анкет									
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОО, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте ОО в сети интернет				4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников ОО"			5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания 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»	2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	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	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	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), получении консультации по оказываемым услугам и пр.)	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	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)	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы
МОУ СОШ № 1 п. Селижарово	138	108	190	9	194	194	97	192	194	195
МОУ СШ № 2 п. Селижарово	205	196	213	14	213	213	190	213	213	213
МОУ Селищенская средняя школа	17	5	33	1	33	33	9	35	35	34
МОУ Большекошинская средняя школа	21	16	22	1	22	22	14	22	22	22
МОУ Оковецкая средняя общеобразовательная школа	7	6	15	1	15	15	10	15	15	15
МОУ Елецкая ООШ	4	8	13	0	13	13	7	13	13	13
МОУ Максимковская ООШ	10	4	10	0	10	10	10	10	10	10
МОУ Шуваевская ООШ	11	3	7	1	11	11	2	11	11	11
МДОУ детский сад №1 «Улыбка»	27	22	27	3	27	27	18	27	27	27
МДОУ детский сад № 3 «Солнышко»	50	21	51	1	52	52	41	52	52	52
МДОУ детский сад №4 «Колосок»	28	23	32	5	32	31	18	32	32	32
МДОУ детский сад №5 «Радуга»	36	21	40	4	40	40	22	40	40	39
МДОУ Селищенский детский сад № 6	8	3	9	0	9	9	3	9	9	9
МДОУ Фишстовский детский сад «Березка»	5	3	6	0	6	6	1	6	6	6
МДОУ Большекошинский детский сад «Сосенка»	2	1	4	0	4	4	2	4	4	4
МДОУ Оковецкий детский сад «Родничок»	5	3	5	1	5	5	4	5	5	5
МУ ДО ДООЦ ФП	1	13	212	2	216	216	215	215	215	215

3. ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ

название ОО	1.1. соответствие информации о деятельности ОО, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку, установленным нормативным правовым актам	1.2. наличие на официальном сайте ОО информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ОО, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте ОО в сети интернет	**1 критерий "Открытость и доступность информации об ОО"**	2.1. Обеспечение в ОО комфортных условий для предоставления услуг	2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в ОО	**2 критерий "Комфортность условий предоставления услуг"**	3.1. Оборудование помещений ОО и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в ОО условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	**3 критерий "Доступность услуг для инвалидов"**	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в ОО	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ОО при использовании дистанционных форм взаимодействия	**4 критерий "Доброжелательность, вежливость работников ОО"**	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать ОО родственникам и знакомым	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в ОО	**5 критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"**	**итоговые оценки**
МОУ СОШ № 1 п. Селижарово	97,7	90,0	95,0	**94,3**	100,0	84,2	**92,1**	60,0	80,0	88,9	**76,7**	91,8	89,7	99,0	**92,4**	90,1	88,7	93,8	**91,7**	**89,4**
МОУ СШ № 2 п. Селижарово	96,7	90,0	100,0	**96,0**	100,0	99,5	**99,8**	60,0	80,0	100,0	**80,0**	99,5	100,0	100,0	**99,8**	100,0	99,5	100,0	**99,9**	**95,1**
МОУ Селищенская средняя школа	90,6	90,0	90,0	**90,2**	100,0	90,9	**95,5**	0,0	20,0	100,0	**38,0**	97,0	93,9	100,0	**96,4**	88,6	97,1	97,1	**94,5**	**82,9**
МОУ Большекошинская средняя школа	92,4	100,0	100,0	**97,7**	100,0	86,4	**93,2**	0,0	40,0	100,0	**46,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	**87,4**
МОУ Оковецкая средняя общеобразовательная школа	93,5	100,0	100,0	**98,0**	100,0	100,0	**100,0**	0,0	60,0	100,0	**54,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	**90,4**
МОУ Елецкая ООШ	93,9	90,0	100,0	**95,2**	80,0	100,0	**90,0**	0,0	60,0	0,0	**24,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	**81,8**
МОУ Максимковская ООШ	86,7	60,0	100,0	**84,0**	100,0	100,0	**100,0**	0,0	60,0	0,0	**24,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	**81,6**
МОУ Шуваевская ООШ	94,6	90,0	100,0	**95,4**	100,0	100,0	**100,0**	0,0	80,0	100,0	**62,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	**91,5**
МДОУ детский сад №1 «Улыбка»	76,9	90,0	100,0	**90,1**	100,0	96,3	**98,1**	0,0	20,0	100,0	**38,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	**85,2**
МДОУ детский сад № 3 «Солнышко»	68,5	90,0	100,0	**87,6**	100,0	100,0	**100,0**	0,0	60,0	0,0	**24,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	**82,3**
МДОУ детский сад №4 «Колосок»	79,8	90,0	96,0	**89,4**	100,0	96,9	**98,4**	0,0	40,0	100,0	**46,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	**86,8**
МДОУ детский сад №5 «Радуга»	90,8	100,0	100,0	**97,3**	100,0	97,5	**98,8**	0,0	60,0	100,0	**54,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	100,0	95,0	100,0	**99,0**	**89,8**
МДОУ Селищенский детский сад № 6	56,1	100,0	100,0	**86,8**	100,0	100,0	**100,0**	0,0	60,0	0,0	**24,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	**82,2**
МДОУ Филистовский детский сад «Березка»	84,9	90,0	100,0	**92,5**	60,0	100,0	**80,0**	0,0	40,0	0,0	**16,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	**77,7**
МДОУ Большекошинский детский сад «Сосенка»	77,6	90,0	100,0	**90,3**	100,0	100,0	**100,0**	0,0	60,0	0,0	**24,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	**82,9**
МДОУ Оковецкий детский сад «Родничок»	85,9	100,0	100,0	**95,8**	100,0	100,0	**100,0**	0,0	20,0	100,0	**38,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	**86,8**
МУ ДО ДООЦ ФП	11,3	30,0	100,0	**52,4**	100,0	100,0	**100,0**	0,0	20,0	50,0	**23,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	100,0	100,0	100,0	**100,0**	**75,1**

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Показатели оценки качества по образовательной организации, в отношении которой проведена независимая оценка[3]

	Название образовательного учреждения	значение показателя (баллы, мах 100 баллов)
1	МОУ СОШ № 1 п. Селижарово	89
2	МОУ СШ № 2 п. Селижарово	95
3	МОУ Селищенская средняя школа	83
4	МОУ Большекошинская средняя школа	87
5	МОУ Оковецкая средняя общеобразовательная школа	90
6	МОУ Елецкая ООШ	82
7	МОУ Максимковская ООШ	82
8	МОУ Шуваевская ООШ	91
9	МДОУ детский сад №1 «Улыбка»	85
10	МДОУ детский сад № 3 «Солнышко»	82
11	МДОУ детский сад №4 «Колосок»	87
12	МДОУ детский сад №5 «Радуга»	90
13	МДОУ Селищенский детский сад № 6	82
14	МДОУ Филистовский детский сад «Березка»	78
15	МДОУ Большекошинский детский сад «Сосенка»	83
16	МДОУ Оковецкий детский сад «Родничок»	87
17	МУ ДО ДООЦ ФП	75

[3]Показатели оценки качества по образовательной организации, в отношении которой проведена независимая оценка рассчитаны на основе формулы 6 Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

Показатель оценки качества по отрасли образования в муниципальном образовании[4]

Название субъекта / муниципального образования РФ	значение показателя (баллы, мах 100 баллов)
Селижаровский район Тверской области	85

[4]Показатель оценки качества по отрасли образования в муниципальном образовании рассчитаны на основе формулы 7 Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-санитарной экспертизы (приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. №344-н) (приложение 1).

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

	Название образовательного учреждения	**значение показателя (баллы, мах 100 баллов)**
1	МОУ СШ № 2 п. Селижарово	95
2	МОУ Шуваевская ООШ	91
3	МОУ Оковецкая средняя общеобразовательная школа	90
4	МДОУ детский сад №5 «Радуга»	90
5	МОУ СОШ № 1 п. Селижарово	89
6	МОУ Большекошинская средняя школа	87
7	МДОУ детский сад №4 «Колосок»	87
8	МДОУ Оковецкий детский сад «Родничок»	87
9	МДОУ детский сад №1 «Улыбка»	85
10	МОУ Селищенская средняя школа	83
11	МДОУ Большекошинский детский сад «Сосенка»	83
12	МДОУ детский сад № 3 «Солнышко»	82
13	МДОУ Селищенский детский сад № 6	82
14	МОУ Елецкая ООШ	82
15	МОУ Максимковская ООШ	82
16	МДОУ Филистовский детский сад «Березка»	78
17	МУ ДО ДООЦ ФП	75

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

На основании проведенного анализа результатов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, можно разработать ряд предложений по усовершенствованию данной деятельности.

На основании сводных результатов проведенной независимой оценки можно дать следующие рекомендации:

1. В МДОУ Селищенский детский сад № 6, МДОУ детский сад № 3 «Солнышко» и МУ ДО ДООЦ ФП в соответствии с показателем 1.1. довести «объем информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержание и порядок (форму), до требований, установленным нормативными и правовыми актами».

2. В МОУ Максимковская ООШ и МУ ДО ДООЦ ФП согласно показателю 1.2. дополнить «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)».

3. ВМДОУ Филистовский детский сад «Березка», в соответствии с показателем 2.1. улучшить «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)».

4. Всем проанализированным учреждениям обеспечить более полноценное соответствие организаций условиям показателя 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)».

5. МОУ Селищенская средняя школа, МОУ Большекошинская средняя школа, МОУ Оковецкая средняя общеобразовательная школа, МОУ Елецкая ООШ, МОУ Максимковская ООШ, МДОУ детский сад №1 «Улыбка», МДОУ детский сад № 3 «Солнышко», МДОУ детский сад №4 «Колосок», МДОУ детский сад №5 «Радуга», МДОУ Селищенский детский сад № 6, МДОУ Филистовский детский сад «Березка», МДОУ Большекошинский детский сад «Сосенка», МДОУ Оковецкий детский сад «Родничок», МУДО ДООЦ ФП в соответствии с показателем 3.2. «обеспечить в организации условия доступности, позволяющие 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 помещение организации; возможность предоставленияобразовательных услуг в дистанционном режиме или на дому)».

6. В МДОУ детский сад № 3 «Солнышко», МОУ СОШ № 1 п. Селижарово и МУ ДО ДООЦ ФП согласно показателю 3.3. увеличить «долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов».

7. В МОУ СОШ № 1 п. Селижаровоувеличить «долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» в соответствии с показателем 4.1. и «долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в образовательную организацию» по показателю 4.2.

8. В МОУ СОШ № 1 п. Селижарово и МОУ Селищенская средняя школа согласно показателю 5.1. увеличить «долю получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)».

9. В МОУ СОШ № 1 п. Селижаровоувеличить по показателю5.2. «долю получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» и «долю получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации» согласно показателю 5.3.

В результате опроса потребителей образовательных услуг были высказаны следующие пожелания по усовершенствованию качества условий осуществления образовательной деятельности организациями,

осуществляющими образовательную деятельность (проценты указаны от количества конкретных полученных пожеланий на данный вопрос анкеты по каждому образовательному учреждению):

1. МДОУ детский сад №5 «Радуга»: предоставлять услуги логопеда (41,7%), медицинской сестры (33,3%), психолога (25%).

2. МДОУ детский сад № 3 «Солнышко»:усовершенствовать материальное обеспечение детского сада, достойно оплачивать труд всем сотрудникам учреждения.

3. МДОУ детский сад №1 «Улыбка»: обустроить детские площадки (установить веранды) (26,3%); обновить мебель (15,8%); обустроить спортивную площадку для детей (15,8%); организовать зону для парковки колясок, санок и велосипедов (10,5%); улучшить инвентарь и игрушки в группах (10,5%); провести ремонт асфальта подъездных путей; установить сушилки для вещей в зимнее время; в зимнее время года строить горку;установить домофон на входных дверях.

4. МДОУ Большекошинский детский сад «Сосенка»: обустроить детские площадки на территории детского сада (домики для детей, песочницы, современные безопасные горки, навес с ровным полом без выпирающих участков в покрытии), заменить покрытия дорожки вокруг детского сада, особенно в месте замены теплотрассы.

5. МУ ДО ДООЦ ФП: построить новое здание (23,6%); расширить помещения (тренажерного зала, борцовского зала, зала для футбола) (19,4%); сделать женскую раздевалку (13,9%); приобрести автобус для спортсменов (13,9%); оборудовать лыжную базу (11,1%); обустроить новые залы (волейбол, футбол, тренажерный зал, массовые виды спорта) (9,7%); отремонтировать здание; улучшить систему вентиляции в здании; увеличить зарплату тренеру по греко-римской борьбе.

6. МОУ СОШ № 1 п. Селижарово: приобрести маркеры в кабинет физики (36,8%); улучшить материально-техническую базу школы (ремонт полов в коридорах, приобретение мягких стульев, ремонт физкультурного

зала, бассейна) (26,3%); обеспечивать меньше нагрузки на учеников; подобрать более квалифицированные педагогические кадры (особенно по иностранному языку);улучшить питание детей в столовой; обеспечить постоянное пребывание на рабочем месте медицинского работника;смонтировать оборудование для проведения ЕГЭ и ОГЭ в МОУ СОШ 1; начинать учебный день в 10.00.

7. МОУ Большекошинская средняя школа:установить больше новых стендов; починить кран в женском туалете.

8. МОУ СШ № 2 п. Селижарово: обеспечить бесплатный интернет через wi-fi (29,2%); улучшить систему питания детей (расширить столовую и пищеблок, повысить качество еды, обеспечить бесплатное питание) (20,8%); обустроить комфортную зону отдыха (установить пуфики) (12,5%); приобрести новые компьютеры (12,5%); обеспечить подвоз детей автобусом в 15-00; продумать организацию в раздевалке младших классов; отменить школьную форму;организовывать игру в футбол на уроках физкультуры; оборудовать парковочное пространство около школы.

9. МОУ Шуваевская ООШ: провести ремонт подъездных дорог к школе.

10. МДОУ Оковецкий детский сад «Родничок»:обеспечить группы развивающими игрушками нового поколения.

11. МДОУ Селищенский детский сад № 6: установить новую детскую площадку и приобрести тренажеры для детей.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Приложение
к приказу Минтруда России
от 31 мая 2018 г. № 344н

Единый порядок 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

1. Единый порядок 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 (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены:

в сфере культуры - приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный № 51132);

в сфере охраны здоровья – приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 мая 2018 г., регистрационный № 51156);

в сфере образования – приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный № 35837);

в сфере социального обслуживания - приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 июня 2018 г., регистрационный № 51346).

3. Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» ($П_{инф}$) определяется по формуле:

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

где

$И_{стенд}$ – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$И_{сайт}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$И_{норм}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($П_{дист}$)определяется по формуле:

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$Т_{дист}$– количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$С_{дист}$– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($П^{откр}_{уд}$), определяется по формуле:

$$П^{откр}_{уд} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}}\right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

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

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

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

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($П_{комф.усл}$) определяется по формуле:

$$П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}, \quad (2.1)$$

где:

$Т_{комф}$– количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$С_{комф}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги[5] (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» ($П_{ожид}$) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$П_{ожид} = (С_{ожид} + \frac{У^{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100)/2, \quad (2.2)$$

где

$С_{ожид}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания[6], – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

$У^{своевр}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

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

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$П_{ожид} = С_{ожид}$$

или

$$П_{ожид} = \frac{У^{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($П^{комф}_{уд}$) определяется по формуле:

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

где

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

6. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ($П^{орг}_{дост}$) определяется по формуле:

---

[5] Показатель применяется для оценки организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – статья 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статья 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст.7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статья 8.1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 2017, № 50, ст. 7563).

[6] В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, № 51, ст. 7806; 2018, № 18, ст. 2639).

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$ – количество баллов за обеспечение условиий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$С^{орг}_{дост}$– количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($П^{услуг}_{дост}$)определяется по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$С^{услуг}_{дост}$– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($П^{дост}_{уд}$) определяется по формуле:

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

где

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

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

7. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($П^{перв.конт}_{уд}$)определяется по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \quad (4.1)$$

где

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

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($П^{оказ.услуг}_{уд}$)определяется по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \quad (4.2)$$

где

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации

социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($П^{вежл.дист}_{уд}$)определяется по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

8. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($П_{реком}$)определяется по формуле:

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

где

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

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($П^{орг.усл}_{уд}$)определяется по формуле:

$$П^{орг.усл}_{уд} = \left(\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \quad (5.2)$$

где

$У^{орг.усл}$- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($П_{уд}$)определяется по формуле:

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

где

$У_{уд}$- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

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

9. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных

образований[7], в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации,[3]в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по Российской Федерации в целом, по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации и муниципальные образования субъектов Российской Федерации, а также федеральных учреждений медико-социальной экспертизы и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в отношении которых проведенанезависимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

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

где:

S_n– показатель оценки качества n-ой организации;

K^m_n– средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации[8], рассчитываемая по формулам:

$$K^1_n=(0,3\times П^n_{инф} + 0,3\times П^n_{дист} + 0,4\times П^{n\text{-}откр}_{уд})$$

$$K^2_n=(0,3\times П^n_{комф.усл} + 0,4\times П^n_{ожид} + 0,3\times П^{n\text{-}комф}_{уд})$$

$$K^3_n=(0,3\times П^{n\text{-}орг}_{дост} + 0,4\times П^{n\text{-}услуг}_{дост} + 0,3\times П^{n\text{-}дост}_{уд})$$

$$K^4_n=(0,4\times П^{n\text{-}перв.конт}_{уд} + 0,4\times П^{n\text{-}оказ.услуг}_{уд} + 0,2\times П^{n\text{-}вежл.дист}_{уд})$$

$$K^5_n=(0,3\times П^n_{реком} + 0,2\times П^{n\text{-}орг.усл}_{уд} + 0,5\times П^n_{уд}),$$

$П^n_{инф}$ … $П^n_{уд}$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

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

где:

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

---

[7] В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 79.1 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7598; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563), статьей 23.1 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257; 2017, № 50, ст. 7563).

[8] Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K^{2,4,5}_n=(K^1_n + K^3_n)/2$.

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

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

в) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{o}=\sum S^{ou} / V, \quad (8)$$

где

S^{o}– показатель оценки качествадля о-й отрасли в целом по Российской Федерации;

V – количество субъектов Российской Федерации, в которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли.

г) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом (показатель для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации – «результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы»[9]) рассчитывается по формуле:

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

где:

S^{u} – показатель оценки качествав u-ом субъекте Российской Федерации;

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

Q_{u} – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

д) показатель оценки качества в целом по Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{r}=\sum S^{u}/ R, \quad (10)$$

где

S^{r}–показатель оценки качества в целом по Российской Федерации;

R – количество субъектов Российской Федерации.

е) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы)(показатель для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления – «результаты независимой оценки качества муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований»[10]) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «г» настоящего пункта Единого порядка.

---

[9] Пункт 24 Перечня показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, № 20, ст. 2821).

[10] Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» (с учетом изменения, внесенного Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2018 г. № 212, вступающим в силу с 1 января 2019 г.) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 18, ст. 2003;2010, № 20, ст. 2432; 2012, № 43, ст. 5815; 2016, № 45, ст. 6240; 2018, № 20, ст. 2821).

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями

Уважаемый участник опроса! ООО «Тверской ЦСМИ» проводит исследование в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг образовательными организациями. Опрос проводится анонимно.

Название населенного пункта_____

Полное название образовательной организации_____

Инструкция: Обведите кружком подходящий вариант ответа.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 3)

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Да 0. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 5)

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. Да 0. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у сотрудника организации) и прочие условия)?

1. Да 0. Нет

6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 8)

7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. Да 0. Нет

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (приемной комиссии и прочих работников)?

1. Да 0. Нет

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (преподаватели, тренеры, инструкторы, воспитатели, нянечки и другие)?

1. Да 0. Нет

10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

1. Да 0. Нет (переход к вопросу 12)

11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

1. Да 0. Нет

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да 0. Нет

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации; структурного подразделения, отдельных специалистов, навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и прочее)?

1. Да 0. Нет

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да 0. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

_____

16. Ваш пол

1. Мужской 2. Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Анкета
для опроса руководителей образовательных организаций

Уважаемый участник опроса! ООО «Тверской ЦСМИ» проводит социологическое исследование с целью независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности. Просим Вас ответить по каждому аспекту о состоянии дел в Вашей организации на основании результатов материалов самообследованияорганизации. Необходимо выделить подходящий вариант ответа (в кружок или подчеркнуть), подписать и поставить печать на бланк анкеты.

1.1. **Какие из перечисленных материалов о деятельности образовательной организаций, размещены на общедоступных информационных стендах в помещении Вашей организации?** ***Необходимо выделить подходящий вариант ответа (в кружок или подчеркнуть). В случае отсутствия дополнительных элементов оценки в графе «Наличие» укажите «нет».***

Наименование	Наличие
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*); сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (*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 образовательной программы (*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 (*при наличии*)	
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 РФ, 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 (*указать для ОУ, в которых реализуются профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы*)	
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 об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (*при наличии*);	
15. информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (*при наличии*)	

2.1. Наличие комфортных условий для предоставления образовательных услуг:

1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;

2. наличие и понятность навигации внутри организации;
3. наличие и доступность питьевой воды;
4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
5. санитарное состояние помещений организации социальной сферы;
6. транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
7. доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации социальной сферы.

3.1. Наличие в помещениях образовательной организации 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 образовательной организации.

3.2. 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 образовательной организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
5. помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;
6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Полное название образовательной организации _____

Должность _____ ( )

Подпись, печать *расшифровка подписи*

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Бланк контент-анализа сайтов образовательных организаций

критерий	**Наименование показателя**	**Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке**
1.1.	**Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами**	1) Информация о дате создания образовательной организации,
		2) Информация об учредителе, учредителях образовательной организации
		3) Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (*при наличии*),
		4) Информация о режиме, графике работы,
		5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты;
		6) 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*));
		7) сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (*при их наличии*))
		8) устав образовательной организации;
		9) лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);
		10) свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);
		11) план финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации;
		12) 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.
		13) отчет о результатах самообследования
		14) 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
		15) 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*);

		16) предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (*при наличии*)
		17) информация о реализуемых уровнях образования;
		18) информация о формах обучения;
		19) информация о нормативных сроках обучения;
		20) информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (*при наличии* государственной аккредитации);
		21) информация об описании образовательных программ с приложением их копий;
		22) информация об учебных планах с приложением их копий;
		23) информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (*при наличии*);
		24) информация о календарных учебных графиках с приложением их копий;
		25) информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса;
		26) 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,
		27) информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (*при наличии*);
		28) 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);
		29) образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы ***(для ОО, реализующих общеобразовательные программы)***
		30) уровень образования (***для ОО, реализующих общеобразовательные профессиональные программы***)
		31) код и наименование профессии, специальности, направления подготовки ***(для ОО, реализующих общеобразовательные профессиональные программы)***
		32) информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (***для ОО высшего образования и организаций ДПО***) (***для ОО, реализующих общеобразовательные профессиональные программы***)
		33) 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 РФ, 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 (***для ОО, реализующих общеобразовательные профессиональные программы***)
		34) информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (*при наличии*). Допускается вместо копий федеральных образовательных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России

		35) 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*)
		36) 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;
		37) 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;
		38) информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
		39)информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (*при наличии*)
		40) информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
		41) информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
		42) информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе, приспособленные для использования инвалидами и лицами с ОВЗ
		43) информация о наличии специализированных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ОВЗ
		44) информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (*при наличии*)
		45) 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*);
		46) информация о трудоустройстве выпускников (*при наличии)*
		47) информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (*при наличии*)
		48) 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;
		49) информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;
		50) 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);
1.2.	**Наличие на**	1) абонентского номера телефона;

	официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	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.