|  |  |
| --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ:Заказчик:МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИАРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/м.п. | СОГЛАСОВАНО:Исполнитель:ООО «АС-Холдинг»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Соколова Л.Ю./м.п. |

**ДЕКАБРЬ 2019**

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ**

**О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ЛЕНСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

Содержание

[Введение 3](#_Toc28255984)

[I. Нормативные основания КУООД 3](#_Toc28255985)

[II. Подготовка и проведение процедур КУООД 5](#_Toc28255986)

[III. Методика расчета показателей КУООД 7](#_Toc28255987)

[IV. Обобщенные замечания экспертов 46](#_Toc28255988)

[Итоговая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями. Рейтинг организаций 48](#_Toc28255989)

[Рейтинг. Общий рейтинг 48](#_Toc28255990)

[Рейтинг в разрезе типов образовательных организаций 50](#_Toc28255991)

[Результаты образовательных организаций по критериям и группам показателей 53](#_Toc28255992)

[Критерий 1. Открытость и доступность информации об образовательной организации 53](#_Toc28255993)

[Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг 55](#_Toc28255994)

[Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов 57](#_Toc28255995)

[Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации 59](#_Toc28255996)

[Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 61](#_Toc28255997)

[Выводы и заключения 62](#_Toc28255998)

[Приложение 1. ПЕРЕЧЕНЬ образовательных организаций ЛЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, в отношении которых проведена независимая оценка КУООД в 2019 году 75](#_Toc28255999)

[Приложение 2. Бланк мониторинга качества условий осуществления образовательной деятельности организацией 76](#_Toc28256000)

[Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями 82](#_Toc28256001)

# Введение

В современных условиях независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – КУООД) является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования участников образовательных отношений (в первую очередь потребителей услуг) о качестве образования, которое обеспечивает образовательная организация. Будучи оценочной процедурой КУООД направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, о качестве условий оказываемых обучающимся услуг при реализации образовательных программ, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ и улучшения информированности потребителей, о качестве условий работы образовательной организации.

## Нормативные основания КУООД

Экспертиза качества условий оказания услуг образовательными организациями ЛЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ (сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности (далее – КУООД) государственными и муниципальными организациями ЛЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, осуществляющими образовательную деятельность по общеобразовательным программам, образовательным программам начального образования, образовательным программам дополнительного образования, проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями:

* Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Федеральным законом 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»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказом Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;
* Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409) «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
* Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 года № АП-87/02вн).
* Методическими рекомендациями (Примерами) 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 (основная часть и приложения), в редакции от 15 августа 2019 г., подготовленными Министерством труда и социальной защиты РФ в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

## Подготовка и проведение процедур КУООД

Независимая оценка КУООД производилась в отношении 15 организаций ЛЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, осуществляющих образовательную деятельность по общеобразовательным программам, образовательным программам начального образования, образовательным программам дополнительного образования. Перечень оцениваемых организаций представлен в Приложении 1. В общей сложности было опрошено 1647 респондентов, заполнено 15 бланков исследования.

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки КУООД в 2019 году, осуществлялся через следующие источники информации

а) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

* наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
* обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
* обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности оцениваемыми организациями в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации).

Методы исследования соответствуют «Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденным Министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 года № АП-87/02вн.

Сбор данных по показателям КУООД осуществлялся следующими методами:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Методы сбора социологической информации** | **Инструментарий** |
| 1. | Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения, по необходимости – совершение звонков и визитов в образовательную организацию.  | Бланк исследования организации - оператора |
| 2. | Анкетирование. Опрос получателей услуг. | Анкета получателя услуг |

Сбор информации по показателям бланка исследования организации - оператора осуществлялся сотрудниками организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при помощи сотрудников образовательных учреждений. Образец бланка исследования организации – оператора представлен в Приложении 2.

Анкетирование получателей образовательных услуг/ их законных представителей проводилось в форме онлайн-опроса, в том числе на официальном сайте организации.

Образец анкеты для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности представлен в Приложении 3.

Для анкетирования получателей услуг использовано программное обеспечение SimpleForms – специализированная платформа для проведения онлайн-опросов/ анкетирования респондентов на мобильных устройствах (планшетах, смартфонах на базе Android).

Каждая оцениваемая организация получила ссылку, по которой получатели услуг могли заполнить анкету. Также ссылки на анкету были размещены на сайтах образовательных организаций.

В целях обеспечения качества проведения онлайн-опроса и исключения возможности подтасовки результатов были использованы следующие процедуры защиты и контроля:

* защита от роботизированного ввода ответов (использование CAPTCHA, контроль IP-адреса)
* контроль времени заполнения анкеты (удаление «слишком быстрых анкет»)

Анкеты заполнялись получателями образовательных услуг, желающими выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации. Респондентами выступали:

* обучающиеся/ воспитанники образовательных учреждений, достигшие 14-летнего возраста
* родители (законные представители) обучающихся в образовательных организациях, подлежащих КУООД, независимо от возраста обучающихся

## Методика расчета показателей КУООД

**Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Критерии** | **Показатели** | **Источники информации и способы ее сбора**  |
| 1. | ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ*(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Анализ официальных сайтов организации. |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4. |
| 2.  | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ*(установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)* | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг  | Изучение условий в помещении организации. |
| *2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина* | *Расчетная величина значения показателя* |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6. |
| 3.  | ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ*(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Изучение условий доступности организаций для инвалидов. |
| 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Изучение условий доступности услуг для инвалидов. |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8. |
| 4.  | ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)* | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9. |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10. |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12. |
| 5. | УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)* | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13. |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*- в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)* | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14. |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15. |

**Показатели, характеризующие**

**ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

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

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

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( **Инорм** ), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

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

где**Истенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;**Исайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте образовательной организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);**Инорм** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают;**Инорм-стенд –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;**Инорм-сайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сфера | Основание – наименования нормативных правовых актов | Объем информации *(количество единиц информации)* |
| На стенде\* | На сайте |
| Сфера образования (основное общее образование, средне профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование) | статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 *(приложение 2.1 к расчету показателя 1.1)* | **15(\*\*)** | **50(\*\*)** |

 \* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.\*\* При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**Инорм** ) уменьшается на соответствующее количество единиц |

**Пример расчета значения показателя 1.1.**

**Расчет по варианту 3:**

Вариант 3 Для дошкольной образовательной организации

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

нормативное количество информации на стенде - 15 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 44 единицы информации

Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 15 единиц информации

на официальном сайте организации – 39 единиц информации.

**Расчет по варианту 3:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=** | **1** | **× (** | **15** | **+** |  **39** |  **) ×100** |  |
| **2** | **15** | **44** |

**00,5 × (1 + 0,89) ×100 = 0,5 × 189 = 94,50 = 94 балла**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адреса электронной почты;- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) **(Пдист)** | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:1) абонентского номера телефона;2) адрес электронной почты;3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);-4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;-5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);6) иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.2) |
| - **количество функционирующих дистанционных способов** взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)*  **(Сдист)** | по **30 баллов** за каждый способ **(Тдист)** |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
| **Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)**где**Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); **Сдист**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.**Пример расчета значения показателя 1.2.**Вариант 1На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)**Расчет по варианту 1** **(30 баллов × 2 способа) = 60 баллов**Вариант 2На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)**Расчет по варианту 2** **(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов**Вариант 3На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);**Расчет по варианту 3** **100 баллов** (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия) |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей в баллах |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **(Поткруд)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **(Чобщ)**).  | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Устенд)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Усайт)** | 0-100 баллов |
|

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

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

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

где:**Устенд** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;**Усайт** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг;Ч**общ-стенд** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;Ч**общ-сайт** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.**Пример расчета значения показателя 1.3.**Вариант 1.Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел. Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;**Расчет по варианту 1** **(200+330) : (2 × 450) ×100 = 530 : 900 × 100 = 0,5889 × 100=58,89 = 59 баллов**.Вариант 2 Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел. Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;**Расчет по варианту 2** **0,5 × ((170/450) + (320/360)) × 100 = 0,5 × (0,378+0,889) × 100 = 0,6365 × 100= 63,65 = 64 балла** |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** |  | **К1 = (0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)** Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 1** (по значениям показателей в варианте 1)**Пинф** - соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.**Пдист** - наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.**Поткруд** - доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» **-** 59 баллов.**Расчет значения критерия 1:****К1= (0,3 × 94) + (0,3 × 60) + (0,4 × 59) = 69,8 = 70 баллов** |

**Показатели, характеризующие**

**КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ** (для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)  **(Пкомф.усл)** | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды;4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.1) |
| - **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **(Скомф,)** | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**)  |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)**где:**Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)**Скомф** – количество комфортных условий предоставления услуг.При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов**Пример расчета значения показателя 2.1.**Вариант 1.В организации в наличии **три** условия комфортной среды:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды.**Расчет по варианту 1** **Пкомф.усл = 20 баллов × 3 условия = 60 баллов**Вариант 2.В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды.4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.**Расчет по варианту 2** **Пкомф.усл = 20 баллов × 5 условий = 100 баллов** |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **(Пожид)** | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги  **(Сожид)** | - превышает установленный срок ожидания  | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.2) |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока  | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно **(Усвоевр),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов |  |
| **В сфере образования** Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен.** При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поброжид =**  | **Пкомф.усл + Пкомфуд.** | **(2.2обр)** |
| **2** |

где**Пкомф.усл -** обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)**Пкомфуд** - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)**Вариант 3.** В сфере образованияПоказатель (2.2) «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).**Пкомф.усл -** (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги) = 60 баллов**Пкомфуд -** (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов**Расчет по варианту 3:****Пожид = (60 баллов + 89 баллов) : 2 = 149 : 2= 74,50 = 74 балла** |

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

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

где**Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 2.3.**Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.**Расчет показателя 2.3.****Пкомфуд = 400: 450 × 100 = 0,8889 × 100 = 88,89 = 89 баллов** |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (К2)** |  | **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пожид + 0,3×Пкомфуд)***В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства****, критерий не установлен.*** При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).**К2=( К1+ К3)/2** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 2** (по значениям показателей в варианте 1)Вариант 1. Для организаций в сфереохраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства**Пкомф.усл** - обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов.**Пожид** - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов.**Пкомфуд** - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 89 баллов.**Расчет значения критерия 2:****К2= 0,3 × 60 + 0,4 ×74 + 0,3 × 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74 балла**  |

**Показатели, характеризующие**

**ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.  **(Поргдост)** | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;4) сменных кресел-колясок;5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.1)Единого порядка |
| - **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до четырех) **(Соргдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Торгдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| **Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)**где:**Торгдост** – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);**Соргдост –** количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **(Поргдост)**принимает значение 100 баллов**Пример для расчета значения показателя 3.1.**Вариант 1В организации в наличии **четыр**е условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;4) наличие сменных кресел-колясок.**Соргдост  –** количество условий доступности организации для инвалидов – 4.**Торгдост -** количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.**Расчет по варианту 1:****Поргдост = 20 баллов × 4 условия = 80 баллов**Вариант 2В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.**Расчет по варианту 2** **Поргдост = 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам). |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. **(Пуслугдост)** | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.2)Единого порядка |
| -  **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)  **(Суслугдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Туслугдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)**где:**Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);**Суслугдост**– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества **(Пуслугдост)** принимает значение 100 баллов**Пример для расчета значения показателя 3.2.**Вариант 1В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).**Соргдост  –** количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.**Торгдост -** количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.**Расчет по варианту 1** **Пуслугдост = 20 баллов × 3 условия = 60 баллов**Вариант 2В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.**Расчет по варианту 2** **Пуслугдост = 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам). |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**(Пдостуд)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  **(Удост)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  **(Чинв)**  | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.3) |
|

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

где**Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;**Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.**Пример для расчета значения показателя 3.3.****Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;**Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.**Расчет показателя 3.3.****Пдостуд = 125: 175 × 100 = 0,7142 ×100 = 71,42 = 71 балл** |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 3** (по значениям показателей в варианте 1):**Поргдост** - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;**Пуслугдост** - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;**Пдостуд -** доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.**Расчет значения критерия 3:****К3 = (0,3 × 80) + (0,4 × 60) + (0,3 × 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 баллов**. |

**Показатели, характеризующие**

**ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

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

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

где**Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 4.1.****Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.**Расчет показателя 4.1.****Пперв.конт уд = (130 : 150) × 100 = 0,8667 × 100 = 86,67 = 87 баллов**. |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Показ.услугуд)** | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги **(Уоказ.услуг),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.2) |
|

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

где**Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 4.2.****Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.**Расчет показателя 4.2.****Показ.услугуд = (145 : 150) × 100 = 0,9667 × 100 = 96,67 = 97 баллов**. |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пвежл.дистуд)** | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **(Увежл.дист),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.3) |
|

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

где**Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 4.3.****Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.**Расчет показателя 4.3.****Показ.услугуд = (70 : 95) × 100 = 0,7368 × 100 = 73,68 = 74 балла**  |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | 1,0 | *Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:***К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)***Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»* ***не установлен.*** *При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 ««Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:***К4 = (К1+ К3)/2** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 4:**Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства**Пперв.конт уд –**доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;**Показ.услугуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;**Пвежл.дистуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла. **Расчет значения критерия 4****К4 = (0,4 × 87) + (0,4 × 97) + (0,2 × 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 баллов**  |

**Показатели, характеризующие**

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

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

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

где**Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 5.1.****Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.Расчет значения показателя 5.1.**Преком = (125 : 250) × 100 = 0,50 × 100 = 50 баллов.** |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[[1]](#footnote-1) **(Порг.услуд)** | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **(Уорг.усл)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.2) |
|

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

где**Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 5.2.****Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.Расчет значения показателя 5.2.**Преком = (230 : 250) × 100 = 0,92 × 100 = 92 балла.** |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пуд)** | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **(Ууд),** по отношению кчислу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.3) |
|

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

где**Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 5.3.****Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.Расчет значения показателя 5.3.**Преком = (200 : 250) × 100 = 0,80 ×100 = 80 баллов.** |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | 1,0 | *В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:***К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)***В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.*При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).**К5 = (К1+ К3)/2** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 5:**Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства**Преком –**доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах – 50 баллов.**Порг.услуд –**доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла. **Пуд** – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах – 80 баллов.Расчет значения критерия 5:**К5 = 0,3 × 50 + 0,2 × 92 + 0,5 × 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 балла**. |

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

**Sn=∑Kmn/5, (6)**

где:

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

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

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

**S = (70 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 374 : 5 = 74,8 = 75 баллов.**

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

**Sou =∑Soun /Nou , (7)**

где:

**Sou –** показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

**Soun –** показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

**Nou–** количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер организации (n)Показатель оценки качества | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Soun | 70 | 72 | 33 | 89 | 54 | 55 | 95 |

Количество организаций в отрасли социальной сферыв субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании)Nou =7

**Sou = (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65,43 = 65 баллов.**

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

**Su =∑Sou / Qu,(9)**

где:

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

**Sou** – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

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

**Пример расчета значения показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом:**

Вариант 1. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества во всех отраслях социальной сферы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Социальная сфераПоказатель (о)оценки качества | Культура | Охрана здоровья | Образование  | Социальное обслуживание |
| Sou | 74 | 82 | 78 | 79 |

Количество отраслей социальной сферы, в которых **п**роводилась оценка качества **Q** = 4

**Sou = (74 + 82 + 78 + 79) : 4 = 313 : 4 = 78,25 = 78 баллов.**

Вариант 2. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества в трех отраслях социальной сферы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Социальная сфераПоказатель (о)оценки качества | Культура | Охрана здоровья | Образование  | Социальное обслуживание |
| Sou | 74 | 82 | 78 | - |

Количество отраслей социальной сферы, в которыхпроводилась оценка качества **Q** = 3

**Sou = (74 + 82 + 78) : 3 = 234 : 3 = 78 баллов.**

**Установленный нормативными правовыми актами
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах
(к расчету показателя 1.1)**

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

**Условные обозначения:**

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

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

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

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

## Обобщенные замечания экспертов

Независимая оценка КУООД произведена в отношении 15 организаций ЛЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, осуществляющих образовательную деятельность по общеобразовательным программам, образовательным программам начального образования, образовательным программам дополнительного образования.

1. Образовательные организации ЛЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ получили итоговые показатели качества осуществления образовательной деятельности на уровне 81,71 балла. Организации дошкольного образования оценены на уровне 77,25 балла. Организации общего образования в целом получили оценку 82,22 баллов. Организации дополнительного образования получили среднюю оценку 88,3 баллов.
2. Критерий **«открытость и доступность информации об организации**» был оценен на уровне 92,15 в целом. Организации дошкольного образования были оценены на уровне 90,08 баллов. Организации общего образования были оценены на уровне 92,1 баллов. В организациях дополнительного образования зафиксирована оценка 96,55 баллов.
3. Критерий «**комфортность условий предоставления услуг**» в целом оценен в 87,48 баллов. Организации дошкольного образования были оценены на 83,68 балла. Организации общего образования получили оценку на уровне 87,2 балла. Организации дополнительного образования были оценены на 96,35 балла.
4. По критерию «**доступность услуг для инвалидов**» общий уровень оценки по региону составил 34. Организации дошкольного образования, получили 16 балла. Организации общего образования получили по данному критерию 37,56 балла. Организации дополнительного образования, получили 54 балла.
5. По критерию «**доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации**» была получена оценка в 99 баллов в целом. Организации дошкольного образования, получили 100 балла. Организации общего образования получили по данному критерию 98,76 баллов. Организации дополнительного образования, получили 98,1 балла.
6. По критерию «**удовлетворенность условиями оказания услуг**» в регионе оценка составила 95,89 балла. Организации дошкольного образования были оценены на уровне 96,5 балла. Организации общего образования получили 95,49 балла. Организации дополнительного образования, соответственно, получили 96,5 балла.

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения качества оказания услуг образовательными организациями ЛЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества осуществления образовательной деятельности в организациях

2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых образовательными организациями для лиц с ограниченными возможностями здоровья: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы «Доступная среда». Заключить договоры с тифлосурдопереводчиками, оснастить учреждения сменными креслами-колясками, обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов (звуковые сигналы, бегущие строки, таблички со шрифтом Брайля, визуальное оформление входных групп для слабовидящих). Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, оборудовать парковки для транспортных средств инвалидов.

3. Повысить уровень комфортности оказания услуг в тех организациях, где уровень комфортности был оценен недостаточно высоко. Оборудовать места отдыха сотрудников и учащихся, обеспечить зоны отдыха водой, проверить устранить недостатки по санитарному состоянию санитарно-гигиенических помещений, а также помещений организации социальной сферы.

4. В тех организациях, где были зафиксированы недостаточно высокие оценки по уровню доступности и полноты информации, рекомендуется провести мероприятия по устранению недостатков в данной сфере. Повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об образовательных организациях и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

5. В отдельных организациях общего образования рекомендуется провести серию тренингов с педагогическими кадрами и вспомогательным персоналом по развитию коммуникативных навыков, доброжелательного общения с обучающимися и их родителями/ законными представителями.

## Итоговая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями. Рейтинг организаций

Итоговый показатель оценки качества осуществления образовательной деятельности организациями ЛЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ составил 81,71 баллов.

В зависимости от вида образовательной организации данный показатель составил:

организации дошкольного образования оценены на 77,25 баллов

организации общего образования оценены на 82,22 баллов

организации дополнительного образования оценены на 88,3 баллов

### Рейтинг. Общий рейтинг

Таблица 1

| **№ п/п** | **Вид организации** | **Наименование образовательной организации** | **1. Открытость и доступность информации**  | **2. Комфортность условий предоставления услуг** | **3. Доступность услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость**  | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 125 | Организации дополнительного образования  | МБУ ДО «Детская школа искусств Ленского района» | 98,4 | 99 | 64 | 100 | 98 | **91,9** | **1** |
| 114 | Организации общего образования | МБОУ «Ленская средняя школа» | 99,7 | 100 | 60 | 98,8 | 93 | **90,3** | **2** |
| 118 | Организации общего образования | МБОУ «Литвиновская основная школа» | 95,4 | 88 | 66 | 100 | 96 | **89,1** | **3** |
| 120 | Организации дошкольного образования | МБДОУ «Детский сад №1 "Незабудка"» | 99,7 | 100 | 24 | 100 | 100 | **84,7** | **4** |
| 124 | Организации дополнительного образования  | МБОУ ДОД «Комплексный Центр дополнительного образования детей» | 94,7 | 93,7 | 44 | 96,2 | 95 | **84,7** | **5** |
| 113 | Организации общего образования | МБОУ «Козьминская средняя школа» | 98,2 | 94 | 36 | 100 | 94,3 | **84,5** | **6** |
| 117 | Организации общего образования | МБОУ «Иртовская основная школа» | 97,1 | 96,7 | 30 | 100 | 96,5 | **84,1** | **7** |
| 111 | Организации общего образования | МБОУ «Урдомская средняя школа» | 98,5 | 77 | 42 | 100 | 100 | **83,5** | **8** |
| 115 | Организации общего образования | МБОУ «Сойгинская средняя школа» | 88,2 | 77,7 | 46 | 97,2 | 97,5 | **81,3** | **9** |
| 116 | Организации общего образования | МБОУ «Ошлапецкая основная школа» | 98,8 | 90 | 0 | 100 | 100 | **77,8** | **10** |
| 112 | Организации общего образования | МБОУ «Яренская средняя школа» | 94,2 | 83,7 | 28 | 92,8 | 82,1 | **76,2** | **11** |
| 123 | Организации дошкольного образования | МБДОУ «Детский сад "Малышок"» | 87,7 | 77 | 16 | 100 | 100 | **76,1** | **12** |
| 122 | Организации дошкольного образования | МБДОУ «Детский сад № 4"Ласточка"» | 93,8 | 82 | 8 | 100 | 95,1 | **75,8** | **13** |
| 119 | Организации общего образования | МБОУ «Лысимская основная школа» | 58,8 | 77,7 | 30 | 100 | 100 | **73,3** | **14** |
| 121 | Организации дошкольного образования | МБДОУ «Детский сад № 3"Теремок"»" | 79,1 | 75,7 | 16 | 100 | 90,9 | **72,3** | **15** |
|  |  |  | 92,2 | 87,5 | 34 | 99 | 95,9 | **81,7** |  |

### Рейтинг в разрезе типов образовательных организаций

Рейтинг. Организации дошкольного образования

Таблица 2

| **№ п/п** | **Вид организации** | **Наименование образовательной организации** | **1. Открытость и доступность информации**  | **2. Комфортность условий предоставления услуг** | **3. Доступность услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость**  | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 120 | Организации дошкольного образования | МБДОУ «Детский сад №1 "Незабудка"» | 99,7 | 100 | 24 | 100 | 100 | **84,7** | **1** |
| 123 | Организации дошкольного образования | МБДОУ «Детский сад "Малышок"» | 87,7 | 77 | 16 | 100 | 100 | **76,1** | **2** |
| 122 | Организации дошкольного образования | МБДОУ «Детский сад № 4"Ласточка"» | 93,8 | 82 | 8 | 100 | 95,1 | **75,8** | **3** |
| 121 | Организации дошкольного образования | МБДОУ «Детский сад № 3"Теремок"»" | 79,1 | 75,7 | 16 | 100 | 90,9 | **72,3** | **4** |
|  |  |  | 90,1 | 83,7 | 16 | 100 | 96,5 | **77,2** |  |

Рейтинг. Организации общего образования

Таблица 3

| **№ п/п** | **Вид организации** | **Наименование образовательной организации** | **1. Открытость и доступность информации**  | **2. Комфортность условий предоставления услуг** | **3. Доступность услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость**  | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 114 | Организации общего образования | МБОУ «Ленская средняя школа» | 99,7 | 100 | 60 | 98,8 | 93 | **90,3** | **1** |
| 118 | Организации общего образования | МБОУ «Литвиновская основная школа» | 95,4 | 88 | 66 | 100 | 96 | **89,1** | **2** |
| 113 | Организации общего образования | МБОУ «Козьминская средняя школа» | 98,2 | 94 | 36 | 100 | 94,3 | **84,5** | **3** |
| 117 | Организации общего образования | МБОУ «Иртовская основная школа» | 97,1 | 96,7 | 30 | 100 | 96,5 | **84,1** | **4** |
| 111 | Организации общего образования | МБОУ «Урдомская средняя школа» | 98,5 | 77 | 42 | 100 | 100 | **83,5** | **5** |
| 115 | Организации общего образования | МБОУ «Сойгинская средняя школа» | 88,2 | 77,7 | 46 | 97,2 | 97,5 | **81,3** | **6** |
| 116 | Организации общего образования | МБОУ «Ошлапецкая основная школа» | 98,8 | 90 | 0 | 100 | 100 | **77,8** | **7** |
| 112 | Организации общего образования | МБОУ «Яренская средняя школа» | 94,2 | 83,7 | 28 | 92,8 | 82,1 | **76,2** | **8** |
| 119 | Организации общего образования | МБОУ «Лысимская основная школа» | 58,8 | 77,7 | 30 | 100 | 100 | **73,3** | **9** |
|  |  |  | 92,1 | 87,2 | 37,6 | 98,8 | 95,5 | **82,2** |  |

Рейтинг. Организации дополнительного образования

Таблица 4

| **№ п/п** | **Вид организации** | **Наименование образовательной организации** | **1. Открытость и доступность информации**  | **2. Комфортность условий предоставления услуг** | **3. Доступность услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость**  | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 125 | Организации дополнительного образования  | МБУ ДО «Детская школа искусств Ленского района» | 98,4 | 99 | 64 | 100 | 98 | **91,9** | **1** |
| 124 | Организации дополнительного образования  | МБОУ ДОД «Комплексный Центр дополнительного образования детей» | 94,7 | 93,7 | 44 | 96,2 | 95 | **84,7** | **2** |
|  |  |  | 96,6 | 96,4 | 54 | 98,1 | 96,5 | **88,3** |  |

## Результаты образовательных организаций по критериям и группам показателей

### Критерий 1. Открытость и доступность информации об образовательной организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1**. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»).*

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее*)).

**Показатель 1.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации, на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5.

| **№ орг** | **Вид** | **Регион** | **Наименование образовательной организации** | **П.1.1.** | **П.1.2.** | **П.1.3** | **Итого по крит. 1** | рейтинг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 120 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад №1 "Незабудка"» | 99 | 100 | 100 | **99,7** | 1 |
| 114 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Ленская средняя школа» | 99 | 100 | 100 | **99,7** | 2 |
| 116 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Ошлапецкая основная школа» | 96 | 100 | 100 | **98,8** | 3 |
| 111 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Урдомская средняя школа» | 95 | 100 | 100 | **98,5** | 4 |
| 125 | Организации дополнительного образования  | Ленский муниципальный район | МБУ ДО «Детская школа искусств Ленского района» | 96 | 100 | 99 | **98,4** | 5 |
| 113 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Козьминская средняя школа» | 98 | 100 | 97 | **98,2** | 6 |
| 117 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Иртовская основная школа» | 97 | 100 | 95 | **97,1** | 7 |
| 118 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Литвиновская основная школа» | 98 | 100 | 90 | **95,4** | 8 |
| 124 | Организации дополнительного образования  | Ленский муниципальный район | МБОУ ДОД «Комплексный Центр дополнительного образования детей» | 95 | 90 | 98 | **94,7** | 9 |
| 112 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Яренская средняя школа» | 100 | 90 | 93 | **94,2** | 10 |
| 122 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад № 4"Ласточка"» | 94 | 100 | 89 | **93,8** | 11 |
| 115 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Сойгинская средняя школа» | 70 | 100 | 93 | **88,2** | 12 |
| 123 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад "Малышок"» | 89 | 90 | 85 | **87,7** | 13 |
| 121 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад № 3"Теремок"»" | 77 | 60 | 95 | **79,1** | 14 |
| 119 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Лысимская основная школа» | 96 | 100 | 0 | **58,8** | 15 |
|  |  |  |  | 93,3 | 95,3 | 88,9 | **92,2** |  |

### Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя показателями:

**Показатель 2.1**. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий пребывания (*наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации*[[2]](#footnote-2)*)*

**Показатель 2.2** Определяется по формуле **:**

$$П\_{2.2}=\frac{П\_{2.1}+П\_{2.3}}{2}$$

**Показатель 2.3**. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 6.

| **№ орг** | **Вид** | **Регион** | **Наименование образовательной организации** | **П.2.1.** | **П.2.2.** | **П.2.3** | **Итого по крит. 2** | рейтинг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 120 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад №1 "Незабудка"» | 100 | 100 | 100 | **100** | 1 |
| 114 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Ленская средняя школа» | 100 | 100 | 100 | **100** | 2 |
| 125 | Организации дополнительного образования  | Ленский муниципальный район | МБУ ДО «Детская школа искусств Ленского района» | 100 | 99 | 98 | **99** | 3 |
| 117 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Иртовская основная школа» | 100 | 97 | 93 | **96,7** | 4 |
| 113 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Козьминская средняя школа» | 100 | 94 | 88 | **94** | 5 |
| 124 | Организации дополнительного образования  | Ленский муниципальный район | МБОУ ДОД «Комплексный Центр дополнительного образования детей» | 100 | 94 | 87 | **93,7** | 6 |
| 116 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Ошлапецкая основная школа» | 80 | 90 | 100 | **90** | 7 |
| 118 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Литвиновская основная школа» | 100 | 88 | 76 | **88** | 8 |
| 112 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Яренская средняя школа» | 100 | 84 | 67 | **83,7** | 9 |
| 122 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад № 4"Ласточка"» | 80 | 82 | 84 | **82** | 10 |
| 115 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Сойгинская средняя школа» | 60 | 78 | 95 | **77,7** | 11 |
| 119 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Лысимская основная школа» | 80 | 78 | 75 | **77,7** | 12 |
| 123 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад "Малышок"» | 80 | 77 | 74 | **77** | 13 |
| 111 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Урдомская средняя школа» | 80 | 77 | 74 | **77** | 14 |
| 121 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад № 3"Теремок"»" | 60 | 76 | 91 | **75,7** | 15 |
|  |  |  |  | 88 | 87,6 | 86,8 | **87,5** |  |

### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

**Показатель 3.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Таблица 7.

| **№ орг** | **Вид** | **Регион** | **Наименование образовательной организации** | **П.3.1.** | **П.3.2.** | **П.3.3** | **Итого по крит. 3** | рейтинг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 118 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Литвиновская основная школа» | 40 | 60 | 100 | **66** | 1 |
| 125 | Организации дополнительного образования  | Ленский муниципальный район | МБУ ДО «Детская школа искусств Ленского района» | 60 | 40 | 100 | **64** | 2 |
| 114 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Ленская средняя школа» | 20 | 60 | 100 | **60** | 3 |
| 115 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Сойгинская средняя школа» | 0 | 40 | 100 | **46** | 4 |
| 124 | Организации дополнительного образования  | Ленский муниципальный район | МБОУ ДОД «Комплексный Центр дополнительного образования детей» | 20 | 20 | 100 | **44** | 5 |
| 111 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Урдомская средняя школа» | 60 | 60 | 0 | **42** | 6 |
| 113 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Козьминская средняя школа» | 40 | 60 | 0 | **36** | 7 |
| 117 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Иртовская основная школа» | 20 | 60 | 0 | **30** | 8 |
| 119 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Лысимская основная школа» | 0 | 0 | 100 | **30** | 9 |
| 112 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Яренская средняя школа» | 40 | 40 | 0 | **28** | 10 |
| 120 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад №1 "Незабудка"» | 0 | 60 | 0 | **24** | 11 |
| 123 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад "Малышок"» | 0 | 40 | 0 | **16** | 12 |
| 121 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад № 3"Теремок"»" | 0 | 40 | 0 | **16** | 13 |
| 122 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад № 4"Ласточка"» | 0 | 20 | 0 | **8** | 14 |
| 116 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Ошлапецкая основная школа» | 0 | 0 | 0 | **0** | 15 |
|  |  |  |  | 20 | 40 | 40 | **34** |  |

### Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 8.

| **№ орг** | **Вид** | **Регион** | **Наименование образовательной организации** | **П.4.1.** | **П.4.2.** | **П.4.3** | **Итого по крит. 4** | рейтинг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 120 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад №1 "Незабудка"» | 100 | 100 | 100 | **100** | 1 |
| 123 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад "Малышок"» | 100 | 100 | 100 | **100** | 2 |
| 122 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад № 4"Ласточка"» | 100 | 100 | 100 | **100** | 3 |
| 121 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад № 3"Теремок"»" | 100 | 100 | 100 | **100** | 4 |
| 118 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Литвиновская основная школа» | 100 | 100 | 100 | **100** | 5 |
| 113 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Козьминская средняя школа» | 100 | 100 | 100 | **100** | 6 |
| 117 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Иртовская основная школа» | 100 | 100 | 100 | **100** | 7 |
| 111 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Урдомская средняя школа» | 100 | 100 | 100 | **100** | 8 |
| 116 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Ошлапецкая основная школа» | 100 | 100 | 100 | **100** | 9 |
| 119 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Лысимская основная школа» | 100 | 100 | 100 | **100** | 10 |
| 125 | Организации дополнительного образования  | Ленский муниципальный район | МБУ ДО «Детская школа искусств Ленского района» | 100 | 100 | 100 | **100** | 11 |
| 114 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Ленская средняя школа» | 100 | 97 | 100 | **98,8** | 12 |
| 115 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Сойгинская средняя школа» | 98 | 95 | 100 | **97,2** | 13 |
| 124 | Организации дополнительного образования  | Ленский муниципальный район | МБОУ ДОД «Комплексный Центр дополнительного образования детей» | 96 | 96 | 97 | **96,2** | 14 |
| 112 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Яренская средняя школа» | 93 | 93 | 92 | **92,8** | 15 |
|  |  |  |  | 99,1 | 98,7 | 99,3 | **99** |  |

### Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

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

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы образовательной организации*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 5.3.** Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 9.

| **№ орг** | **Вид** | **Регион** | **Наименование образовательной организации** | **П.5.1.** | **П.5.2.** | **П.5.3** | **Итого по крит. 5** | рейтинг |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 120 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад №1 "Незабудка"» | 100 | 100 | 100 | **100** | 1 |
| 123 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад "Малышок"» | 100 | 100 | 100 | **100** | 2 |
| 111 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Урдомская средняя школа» | 100 | 100 | 100 | **100** | 3 |
| 116 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Ошлапецкая основная школа» | 100 | 100 | 100 | **100** | 4 |
| 119 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Лысимская основная школа» | 100 | 100 | 100 | **100** | 5 |
| 125 | Организации дополнительного образования  | Ленский муниципальный район | МБУ ДО «Детская школа искусств Ленского района» | 98 | 98 | 98 | **98** | 6 |
| 115 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Сойгинская средняя школа» | 95 | 100 | 98 | **97,5** | 7 |
| 117 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Иртовская основная школа» | 93 | 93 | 100 | **96,5** | 8 |
| 118 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Литвиновская основная школа» | 92 | 92 | 100 | **96** | 9 |
| 122 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад № 4"Ласточка"» | 100 | 88 | 95 | **95,1** | 10 |
| 124 | Организации дополнительного образования  | Ленский муниципальный район | МБОУ ДОД «Комплексный Центр дополнительного образования детей» | 95 | 95 | 95 | **95** | 11 |
| 113 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Козьминская средняя школа» | 81 | 100 | 100 | **94,3** | 12 |
| 114 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Ленская средняя школа» | 97 | 97 | 89 | **93** | 13 |
| 121 | Организации дошкольного образования | Ленский муниципальный район | МБДОУ «Детский сад № 3"Теремок"»" | 100 | 77 | 91 | **90,9** | 14 |
| 112 | Организации общего образования | Ленский муниципальный район | МБОУ «Яренская средняя школа» | 80 | 73 | 87 | **82,1** | 15 |
|  |  |  |  | 95,4 | 94,2 | 96,9 | **95,9** |  |

# Выводы и заключения

**МБДОУ «Детский сад №1 "Незабудка"» (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 99,7 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 100 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 24 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 100 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 100 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 84,7 баллов

Рисунок 1

Необходимо обеспечить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограничениями (оборудованными входными группами, выделенными местами на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений). Необходимо с помощью обратной связи с получателями услуг, выяснить что еще, помимо факторов, освещенных в данном исследовании, может влиять на неудовлетворенность доступностью данной организации для инвалидов. Принять меры по устранению и этих недостатков тоже..

**МБДОУ «Детский сад "Малышок"» (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 87,7 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 77 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 16 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 100 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 100 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 76,1 баллов

Рисунок 2

Необходимо обеспечить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограничениями (оборудованными входными группами, выделенными местами на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений). Необходимо обеспечить в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков, прочей важной графической информации с помощью рельефно-точечного шрифта Брайля. Предусмотреть возможность предоставления нуждающимся, услуг по сурдопереводу. Обеспечить альтернативную версию официального интеренет-сайта для граждан с ограничениями возможностей по слуху и зрению, если таковой функции еще нет. При необходимости, обеспечить поддержку при инструктировании персонала в отношении сопровождения инвалидов. Предусмотреть возможность дистанционного обучения.. Необходимо с помощью обратной связи с получателями услуг, выяснить что еще, помимо факторов, освещенных в данном исследовании, может влиять на неудовлетворенность доступностью данной организации для инвалидов. Принять меры по устранению и этих недостатков тоже..

**МБДОУ «Детский сад № 4"Ласточка"» (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 93,8 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 82 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 8 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 100 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 95,1 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 75,8 баллов

Рисунок 3

Необходимо обеспечить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограничениями (оборудованными входными группами, выделенными местами на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений). Необходимо обеспечить в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков, прочей важной графической информации с помощью рельефно-точечного шрифта Брайля. Предусмотреть возможность предоставления нуждающимся, услуг по сурдопереводу. Обеспечить альтернативную версию официального интеренет-сайта для граждан с ограничениями возможностей по слуху и зрению, если таковой функции еще нет. При необходимости, обеспечить поддержку при инструктировании персонала в отношении сопровождения инвалидов. Предусмотреть возможность дистанционного обучения.. Необходимо с помощью обратной связи с получателями услуг, выяснить что еще, помимо факторов, освещенных в данном исследовании, может влиять на неудовлетворенность доступностью данной организации для инвалидов. Принять меры по устранению и этих недостатков тоже..

**МБДОУ «Детский сад № 3"Теремок"»" (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 79,1 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 75,7 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 16 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 100 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 90,9 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 72,3 баллов

Рисунок 4

Необходимо обеспечить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограничениями (оборудованными входными группами, выделенными местами на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений). Необходимо обеспечить в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков, прочей важной графической информации с помощью рельефно-точечного шрифта Брайля. Предусмотреть возможность предоставления нуждающимся, услуг по сурдопереводу. Обеспечить альтернативную версию официального интеренет-сайта для граждан с ограничениями возможностей по слуху и зрению, если таковой функции еще нет. При необходимости, обеспечить поддержку при инструктировании персонала в отношении сопровождения инвалидов. Предусмотреть возможность дистанционного обучения.. Необходимо с помощью обратной связи с получателями услуг, выяснить что еще, помимо факторов, освещенных в данном исследовании, может влиять на неудовлетворенность доступностью данной организации для инвалидов. Принять меры по устранению и этих недостатков тоже..

**МБОУ «Ленская средняя школа» (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 99,7 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 100 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 60 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 98,8 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 93 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 90,3 баллов

Рисунок 5

Необходимо обеспечить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограничениями (оборудованными входными группами, выделенными местами на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений).

**МБОУ «Литвиновская основная школа» (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 95,4 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 88 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 66 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 100 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 96 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 89,1 баллов

Рисунок 6

Необходимо обеспечить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограничениями (оборудованными входными группами, выделенными местами на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений).

**МБОУ «Козьминская средняя школа» (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 98,2 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 94 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 36 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 100 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 94,3 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 84,5 баллов

Рисунок 7

Необходимо обеспечить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограничениями (оборудованными входными группами, выделенными местами на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений). Необходимо с помощью обратной связи с получателями услуг, выяснить что еще, помимо факторов, освещенных в данном исследовании, может влиять на неудовлетворенность доступностью данной организации для инвалидов. Принять меры по устранению и этих недостатков тоже..

**МБОУ «Иртовская основная школа» (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 97,1 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 96,7 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 30 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 100 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 96,5 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 84,1 баллов

Рисунок 8

Необходимо обеспечить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограничениями (оборудованными входными группами, выделенными местами на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений). Необходимо с помощью обратной связи с получателями услуг, выяснить что еще, помимо факторов, освещенных в данном исследовании, может влиять на неудовлетворенность доступностью данной организации для инвалидов. Принять меры по устранению и этих недостатков тоже..

**МБОУ «Урдомская средняя школа» (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 98,5 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 77 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 42 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 100 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 100 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 83,5 баллов

Рисунок 9

Необходимо с помощью обратной связи с получателями услуг, выяснить что еще, помимо факторов, освещенных в данном исследовании, может влиять на неудовлетворенность доступностью данной организации для инвалидов. Принять меры по устранению и этих недостатков тоже..

**МБОУ «Сойгинская средняя школа» (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 88,2 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 77,7 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 46 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 97,2 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 97,5 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 81,3 баллов

Рисунок 10

Необходимо обеспечить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограничениями (оборудованными входными группами, выделенными местами на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений). Необходимо обеспечить в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков, прочей важной графической информации с помощью рельефно-точечного шрифта Брайля. Предусмотреть возможность предоставления нуждающимся, услуг по сурдопереводу. Обеспечить альтернативную версию официального интеренет-сайта для граждан с ограничениями возможностей по слуху и зрению, если таковой функции еще нет. При необходимости, обеспечить поддержку при инструктировании персонала в отношении сопровождения инвалидов. Предусмотреть возможность дистанционного обучения..

**МБОУ «Ошлапецкая основная школа» (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 98,8 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 90 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 0 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 100 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 100 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 77,8 баллов

Рисунок 11

Необходимо обеспечить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограничениями (оборудованными входными группами, выделенными местами на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений). Необходимо обеспечить в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков, прочей важной графической информации с помощью рельефно-точечного шрифта Брайля. Предусмотреть возможность предоставления нуждающимся, услуг по сурдопереводу. Обеспечить альтернативную версию официального интеренет-сайта для граждан с ограничениями возможностей по слуху и зрению, если таковой функции еще нет. При необходимости, обеспечить поддержку при инструктировании персонала в отношении сопровождения инвалидов. Предусмотреть возможность дистанционного обучения.. Необходимо с помощью обратной связи с получателями услуг, выяснить что еще, помимо факторов, освещенных в данном исследовании, может влиять на неудовлетворенность доступностью данной организации для инвалидов. Принять меры по устранению и этих недостатков тоже..

**МБОУ «Яренская средняя школа» (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 94,2 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 83,7 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 28 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 92,8 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 82,1 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 76,2 баллов

Рисунок 12

Необходимо обеспечить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограничениями (оборудованными входными группами, выделенными местами на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений). Необходимо обеспечить в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков, прочей важной графической информации с помощью рельефно-точечного шрифта Брайля. Предусмотреть возможность предоставления нуждающимся, услуг по сурдопереводу. Обеспечить альтернативную версию официального интеренет-сайта для граждан с ограничениями возможностей по слуху и зрению, если таковой функции еще нет. При необходимости, обеспечить поддержку при инструктировании персонала в отношении сопровождения инвалидов. Предусмотреть возможность дистанционного обучения.. Необходимо с помощью обратной связи с получателями услуг, выяснить что еще, помимо факторов, освещенных в данном исследовании, может влиять на неудовлетворенность доступностью данной организации для инвалидов. Принять меры по устранению и этих недостатков тоже..

**МБОУ «Лысимская основная школа» (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 58,8 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 77,7 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 30 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 100 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 100 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 73,3 баллов

Рисунок 13

Необходимо ликвидировать недоработки в размещении информации на стендах и на официальном сайте в сети интернет, с целью уменьшения уровня неудовлетворенности получателей услуг. Необходимо обеспечить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограничениями (оборудованными входными группами, выделенными местами на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений). Необходимо обеспечить в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков, прочей важной графической информации с помощью рельефно-точечного шрифта Брайля. Предусмотреть возможность предоставления нуждающимся, услуг по сурдопереводу. Обеспечить альтернативную версию официального интеренет-сайта для граждан с ограничениями возможностей по слуху и зрению, если таковой функции еще нет. При необходимости, обеспечить поддержку при инструктировании персонала в отношении сопровождения инвалидов. Предусмотреть возможность дистанционного обучения..

**МБУ ДО «Детская школа искусств Ленского района» (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 98,4 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 99 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 64 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 100 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 98 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 91,9 баллов

Рисунок 14

Необходимо обеспечить в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков, прочей важной графической информации с помощью рельефно-точечного шрифта Брайля. Предусмотреть возможность предоставления нуждающимся, услуг по сурдопереводу. Обеспечить альтернативную версию официального интеренет-сайта для граждан с ограничениями возможностей по слуху и зрению, если таковой функции еще нет. При необходимости, обеспечить поддержку при инструктировании персонала в отношении сопровождения инвалидов. Предусмотреть возможность дистанционного обучения..

**МБОУ ДОД «Комплексный Центр дополнительного образования детей» (Ленский муниципальный район)**

Ниже представлены итоговые результаты независимой оценки качества, по данной организации. Как мы можем видеть, по показателю открытости и доступности информации, данная организация получила 94,7 баллов, по показателю комфортности условий предоставления услуг, 93,7 баллов, по показателю доступности образовательной организации для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 44 баллов, по показателю доброжелательности, вежливости, компетентности работников, показатель составил 96,2 баллов. По критериям удовлетворенности качеством образовательной организации, данная организация получила 95 баллов. Итоговый показатель по данной организации составил 84,7 баллов

Рисунок 15

Необходимо обеспечить оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и лиц с ограничениями (оборудованными входными группами, выделенными местами на парковках и автостоянках, оборудование адаптированных лифтов, поручней, обеспечение наличия сменных кресел-колясок, и специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений). Необходимо обеспечить в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков, прочей важной графической информации с помощью рельефно-точечного шрифта Брайля. Предусмотреть возможность предоставления нуждающимся, услуг по сурдопереводу. Обеспечить альтернативную версию официального интеренет-сайта для граждан с ограничениями возможностей по слуху и зрению, если таковой функции еще нет. При необходимости, обеспечить поддержку при инструктировании персонала в отношении сопровождения инвалидов. Предусмотреть возможность дистанционного обучения..

## Приложение 1. ПЕРЕЧЕНЬ образовательных организаций ЛЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, в отношении которых проведена независимая оценка КУООД в 2019 году

Таблица 10.

| **№ п/п** | **Вид** | **Наименование образовательной организации** |
| --- | --- | --- |
| 120 | Организации дошкольного образования | МБДОУ «Детский сад №1 "Незабудка"» |
| 123 | Организации дошкольного образования | МБДОУ «Детский сад "Малышок"» |
| 122 | Организации дошкольного образования | МБДОУ «Детский сад № 4"Ласточка"» |
| 121 | Организации дошкольного образования | МБДОУ «Детский сад № 3"Теремок"»" |
| 114 | Организации общего образования | МБОУ «Ленская средняя школа» |
| 118 | Организации общего образования | МБОУ «Литвиновская основная школа» |
| 113 | Организации общего образования | МБОУ «Козьминская средняя школа» |
| 117 | Организации общего образования | МБОУ «Иртовская основная школа» |
| 111 | Организации общего образования | МБОУ «Урдомская средняя школа» |
| 115 | Организации общего образования | МБОУ «Сойгинская средняя школа» |
| 116 | Организации общего образования | МБОУ «Ошлапецкая основная школа» |
| 112 | Организации общего образования | МБОУ «Яренская средняя школа» |
| 119 | Организации общего образования | МБОУ «Лысимская основная школа» |
| 125 | Организации дополнительного образования  | МБУ ДО «Детская школа искусств Ленского района» |
| 124 | Организации дополнительного образования  | МБОУ ДОД «Комплексный Центр дополнительного образования детей» |

## Приложение 2. Бланк мониторинга качества условий осуществления образовательной деятельности организацией

**1. Отметьте наличие материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах в помещении организации**

| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| **I. Основные сведения** |  |  |
| 1. Информация о дате создания образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)
 |  |  |
| 1. Информация о режиме, графике работы
 |  |  |
| 1. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты
 |  |  |
| **II. Структура и органы управления образовательной организацией** |  |  |
| 1. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)
 |  |  |
| 1. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))\*
 | **Х** | **\*** |
| **III. Документы (в виде копий)** |  |  |
| 1. Устав образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)
 |  |  |
| 1. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)
 |  |  |
| 1. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями [(законными представителями)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99661/#dst100004) несовершеннолетних обучающихся.
 |  |  |
| 1. Отчет о результатах самообследования
 | **Х** |  |
| 1. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\*
 | \* | \* |
| 1. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)\*
 | **Х** | \* |
| 1. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)\*
 | **Х** | \* |
| **IV. Образование** |  |  |
| 1. Информация о реализуемых уровнях образования
 | **Х** |  |
| 1. Информация о формах обучения
 | **Х** |  |
| 1. Информация о нормативных сроках обучения
 | **Х** |  |
| 1. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии\* государственной аккредитации)
 | **\*** | **\*** |
| 1. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий
 | **Х** |  |
| 1. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий
 |  |  |
| 1. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)\*
 | **Х** | **\*** |
| 1. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий
 | **Х** |  |
| 1. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса
 | **Х** |  |
| 1. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой,
 | **Х** |  |
| 1. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)\*
 | **Х** | **\*** |
| 1. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)
 | **Х** |  |
| 1. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы\*
 | **\*** | **\*** |
| *Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают\*:*  |
| 1. Уровень образования
 | **Х** | **\*** |
| 1. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки
 | **Х** | **\*** |
| 1. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)
 | **Х** | **\*** |
| 1. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления
 | **\*** | **\*** |
| **V. Образовательные стандарты** |  |  |
| 1. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России
 | **Х** |  |
| **VI. Руководство. Педагогический состав** |  |  |
| 1. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)
 |  |  |
| 1. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности
 | **Х** |  |
| **VII. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности** |  |  |
| 1. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;
 | **Х** |  |
| 1. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
 | **Х** |  |
| 1. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)\*
 | **\*** | **\*** |
| 1. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
 | **Х** |  |
| 1. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;
 | **Х** |  |
| 1. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
 | **Х** |  |
| 1. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
 | **Х** |  |
| **VIII.Стипендии и иные виды материальной поддержки** |  |  |
| 1. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)\*
 | **Х** | **\*** |
| 1. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)\*
 | **Х** | **\*** |
| 1. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)\*
 | **Х** | **\*** |
| **IX. Платные образовательные услуги** |  |  |
| 1. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)\*
 | **\*** | **\*** |
| **X. Финансово-хозяйственная деятельность** |  |  |
| 1. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
 | **Х** |  |
| 1. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
 | **Х** |  |
| **XI. Вакантные места для приема (перевода)** |  |  |
| 1. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)
 | **Х** |  |
| **Всего**  |  |  |

**2. Отметьте функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.**

|  |  |
| --- | --- |
| * абонентский номер телефона;
 |  |
| * адрес электронной почты;
 |  |
| * электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
 |  |
| * раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
 |  |
| * техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
 |  |
| * иные дистанционные способы взаимодействия (УКАЖИТЕ, какие) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 |  |
| **ВСЕГО** |  |

**3. Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.**

|  |  |
| --- | --- |
| * наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
 |  |
| * наличие и понятность навигации внутри организации;
 |  |
| * наличие и доступность питьевой воды;
 |  |
| * наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
 |  |
| * удовлетворительное санитарное состояние помещений организации;
 |  |
| **ВСЕГО** |  |

**4. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.**

|  |  |
| --- | --- |
| * наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
 |  |
| * наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 |  |
| * наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 |  |
| * наличие сменных кресел-колясок;
 |  |
| * наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы
 |  |
| **ВСЕГО** |  |

**5. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.**

|  |  |
| --- | --- |
| * дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 |  |
| * дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 |  |
| * возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
 |  |
| * наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
 |  |
| * помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;
 |  |
| * наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.
 |  |
| **ВСЕГО** |  |

**8. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в организации:**

|  |
| --- |
|  |
|  |

## Приложение 3. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий качестве условий осуществления образовательной деятельности.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательных организаций и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательными организациями гарантируется.

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. 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
2. Нет

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации** (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении образовательной организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации)?

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)

**8. Удовлетворены ли Вы доступностью образовательных услуг для инвалидов в организации?**

1. Да
2. Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию** (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)**?**

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

**11. 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 образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)**?**

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 13)

**12. 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 образовательным услугам) и в прочих дистанционных формах)**?**

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг – удобством графика работы образовательной организации?**

1. Да
2. Нет

**15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в организации?**

1. Да
2. Нет

**16. Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в данной организации:**

|  |
| --- |
|  |
|  |

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**17. Ваш пол**

1. Мужской

2. Женский

**18. Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (укажите, сколько Вам полных лет)**

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

Заполняется организатором опроса или анкетером.

T1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

|  |
| --- |
|  |

T2. Полное название образовательной организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

|  |
| --- |
|  |

1. Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)». [↑](#footnote-ref-1)
2. Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества [↑](#footnote-ref-2)