# C:\Users\Светочка\Desktop\эмпирика2.png

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru

ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными и муниципальными образовательными организациями Сахалинской области

Тюмень, 2023 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[I. ВВЕДЕНИЕ 5](#_Toc149074037)

[1.1. Термины и определения 5](#_Toc149074038)

[1.2. Нормативно-правовые основания 5](#_Toc149074039)

[1.3. Цели и задачи 8](#_Toc149074040)

[1.4. Источники и методы сбора информации 8](#_Toc149074041)

[1.5. Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий образовательной деятельности 10](#_Toc149074042)

[РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАСЧЕТУ ОТДЕЛЬНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОКО 44](#_Toc149074043)

[II. Основная часть 50](#_Toc149074044)

[2.1.1. Объекты независимой оценки (средние общеобразовательные организации) 50](#_Toc149074045)

[2.2.1. Типы респондентов и их количество, принимавших участие в независимой оценке (средние общеобразовательные организации) 50](#_Toc149074046)

[2.3.1. Критерий I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации 52](#_Toc149074047)

[2.4.1. Критерий II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг 56](#_Toc149074048)

[2.5.1. Критерий III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 59](#_Toc149074049)

[2.6.1 Критерий IV. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации 63](#_Toc149074050)

[2.7.1 Критерий V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации 67](#_Toc149074051)

[2.1.2. Объекты независимой оценки (детские дошкольные образовательные организации) 70](#_Toc149074052)

[2.2.2 Типы респондентов и их количество, принимавших участие в независимой оценке (детские дошкольные образовательные организации) 70](#_Toc149074053)

[2.3.2. Критерий I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации 75](#_Toc149074054)

[2.4.2. Критерий II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг 88](#_Toc149074055)

[2.5.2. Критерий III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 97](#_Toc149074056)

[2.6.2. Критерий IV. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации 110](#_Toc149074057)

[2.7.2. Критерий V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации 123](#_Toc149074058)

[2.1.3.Объекты независимой оценки (организации дополнительного образования детей) 136](#_Toc149074059)

[2.2.3.Типы респондентов и их количество, принимавших участие в независимой оценке (организации дополнительного образования детей) 136](#_Toc149074060)

[2.3.3. Критерий I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации 138](#_Toc149074061)

[2.4.3. Критерий II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг 145](#_Toc149074062)

[2.5.3. Критерий III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 150](#_Toc149074063)

[2.6.3 Критерий IV. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации 157](#_Toc149074064)

[2.7.3. Критерий V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации 163](#_Toc149074065)

[2.1.4.Объекты независимой оценки (организации среднего профессионального образования) 169](#_Toc149074066)

[2.2.4.Типы респондентов и их количество, принимавших участие в независимой оценке (организации среднего профессионального образования) 169](#_Toc149074067)

[2.3.4. Критерий I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации 170](#_Toc149074068)

[2.4.4. Критерий II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг 172](#_Toc149074069)

[2.5.4. Критерий III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 174](#_Toc149074070)

[2.6.4 Критерий IV. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации 176](#_Toc149074071)

[2.7.3. Критерий V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации 178](#_Toc149074072)

[III Заключение, сводные результаты исследования 180](#_Toc149074073)

[Cводные результаты общеобразовательных организаций 180](#_Toc149074074)

[Cводные результаты дошкольных образовательных организаций 182](#_Toc149074075)

[Cводные результаты учреждений дополнительного образования 193](#_Toc149074076)

[Cводные результаты учреждений среднего профессионального образования 197](#_Toc149074077)

[Заключение 198](#_Toc149074078)

[IV. Приложение к итоговому отчету 199](#_Toc149074079)

[Ранжированный рейтинг общеобразовательных организаций. 199](#_Toc149074080)

[Ранжированный рейтинг дошкольных образовательных организаций 200](#_Toc149074081)

[Ранжированный рейтинг учреждений дополнительного образования 204](#_Toc149074082)

[Ранжированный рейтинг учреждений среднего профессионального образования 205](#_Toc149074083)

[Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки 206](#_Toc149074084)

[Предложения, пожелания от респондентов. 287](#_Toc149074085)

## ВВЕДЕНИЕ

## Термины и определения

Генеральная совокупность – совокупность получателей образовательных услуг

Выборочная совокупность – получатели услуг, подлежащие опросу

Репрезентативность – соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом

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

ДО - дошкольное образование

ОО- общее образование

ДОД – дополнительное образование детей

СПО- среднее профессиональное образование

НОКО – независимая оценка качества образовательной деятельности

ОВЗ – ограниченные возможности здоровья

## Нормативно-правовые основания

Для выявления качества условий оказания услуг государственными и муниципальными образовательными организациями Сахалинской области проведена независимая оценка в отношении 139 образовательных учреждений, все работы были произведены в соответствии с:

* Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
* Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программа среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
* Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
* Приказом Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;
* Методическими рекомендациями (Примерами) расчета показателей, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (основная часть и приложения), в редакции от 15 августа 2019 г., подготовленными Министерством труда и социальной защиты РФ в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

## Цели и задачи

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

**Задачи исследования:**

1) получение данных об организации, предоставляющей образовательную услугу, и удовлетворенности получателей качеством оказываемых услуг образовательными организациями;

2) интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, построение рейтингов образовательных организаций;

3) формирование предложений об улучшении качества деятельности образовательных организаций.

## Источники и методы сбора информации

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

1) открытость и доступность информации об образовательных организациях;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доброжелательность, вежливость работников организаций;

4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;

5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Опрос получателей услуг, а также сбор информации об условиях оказания услуг в образовательных организациях проходил удаленно в сети «Интернет» при помощи специализированного сервиса «Тестограф». Получатели услуг самостоятельно заполняли анкету о качестве оказания услуг в организациях

Сбор информации о наличии тех или иных условий (наличие информации на стендах, обеспечение параметров комфортности и доступности для инвалидов) происходил по средствам личных визитов независимого эксперта в организацию.

Анализ официальный сайтов образовательных организаций проходил удаленно, сайты оценивались исполнителем на предмет соответствия действующему законодательству.

## Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий образовательной деятельности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Критерии** | **Показатели** | **Источники информации и способы ее сбора**  |
| 1. | ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Анализ официальных сайтов организации. |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. |
| 2.  | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг  | Изучение условий в помещении организации. |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.). | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. |
| 3.  | ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ | 3.1. Оборудование помещений организации 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. |
| 4.  | ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации 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. |
| 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. |
| 5. | УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации 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. |

**Подходы к построению рейтингов и расчету показателей**

**Показатели, характеризующие**

**ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ 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**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| **Вариант 1.**Для сферы образования:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 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*(высшее и дополнительное профессиональное образование)* | статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 *(приложение 3 к расчету показателя 1.1)* | 17(15\*\*) | 50(44\*\*) |
| Сфера образования*(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. №582 *(приложение 3 к расчету показателя 1.1)* | 15(\*\*) | 50(\*\*) |

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

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

нормативное количество информации на стенде - 15 единиц информации нормативное количество информации на сайте - 44 единиц информации1. Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 15 единицы информациина официальном сайте организации – 43 единиц информации.**Расчет по варианту 3:**

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

**0,5 × (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 1**На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)**Расчет по варианту 1:****(30 баллов × 2 способа) = 60 баллов****Вариант 2**На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)**Расчет по варианту 2:****(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов****Вариант 3**На сайте организации имеется информация о следующих **пяти** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);**Расчет по варианту 3:****100 баллов** (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия) |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества | Значи-мость пока-зателей | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение показателей в баллах |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации 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  | 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 значимость 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 × 42) + (0,3 × 60) + (0,4 × 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 балла** |

Показатели, характеризующие

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,

В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

(для оценки организаций в сфере образования)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)  **(Пкомф.усл)** | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды;4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.1) |
| - **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)***(Скомф,)** | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**)  |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)**где:**Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)**Скомф**– количество комфортных условий предоставления услуг.При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов**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****Вариант 3.**В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды.4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).**Расчет по варианту 3:****Пкомф.усл= 100 баллов** (так как в наличии более пяти условий комфортной среды) |
| **В сфере образования** Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен.** При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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:****Поожид= (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,** **в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** |  | **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пожид + 0,3×Пкомфуд)** | 100 баллов |
|  |

Показатели, характеризующие

ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества,** **подлежащие оценке4** | **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:**4**1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;4) сменных кресел-колясок;5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 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 1**В 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 2**В 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 1**В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).**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 2**В 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 для инвалидов;**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 | **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 | *Для организаций в сфере образования:***К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия 4:**Вариант 1. Для организаций в сфере образования:**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 оценке5** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**(Порг.услуд)** | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **(Уорг.усл)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.2) |
|

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

где**Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг.**Пример расчета значения показателя 5.2.****Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:1) в сфере образования – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;**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.**---------------------------------------**5**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 образования, – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)».  |
| **№** | **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 | *В сфере образования:***К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)** | 100 баллов |
| **Пример расчета значения критерия5:****Вариант 1.** Для организаций в сфере образования**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 = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71,6 = 72 балла.**

**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-йотрасли 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.

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАСЧЕТУ ОТДЕЛЬНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОКО

Перечень показателей НОКО соответствует Единому порядку расчета показателей за исключением следующих особенностей расчета:

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

Информация о максимальном количестве сведений, подлежащих размещению на сайте4 и информационном стенде образовательной организации (в зависимости от реализуемых образовательных программ), представлена в таблицах 2 и 3 соответственно.

Определение фактического объема информации предполагает использование следующей шкалы:

1 – информация представлена в полном объеме (например, представлен документ с копиями всех приложений),

0,5 – информация представлена частично (например, представлен основной документ без приложений или представлены не все необходимые документы/информация);

0 – информация отсутствует (документ(ы) не представлен(ы).

4 В соответствии с частью 2 статьи 29 Федерального закона № 273-ФЗ, пунктами 3-15 Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802), а также приказом Рособрнадзора от 14 августа 2020 г. № 831

«Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

1. *Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации».*

При оценке условия *«наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений»* показателя 2.1. необходимо руководствоваться санитарными правилами СП 2.4.3648-20

«Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 г. № 28, далее – правила СП 2.4.3648-20), Санитарно-эпидемиологическими правилами СП 3.1/2.4.3598-20 «Санитарно- эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры для детей и молодежи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30 июня 2020 г. № 16, далее – правила СП 3.1/2.4.3598-20) и использовать следующий алгоритм расчета:

комфортное условие обеспечивается – санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве, чистота помещений соблюдается, средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве; комфортное условие не обеспечивается – отсутствуют в образовательной организации в необходимом количестве санитарно-гигиенические помещения или помещения присутствуют в необходимом количестве, но не обеспечивается чистота помещений, отсутствуют средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага).

Для организаций с круглосуточным пребыванием обучающихся (воспитанников) к санитарно-гигиеническим помещениям относятся: душевые, умывальные, туалеты для проживающих и пр.

При оценке условия *«санитарное состояние помещений организации»* показателя 2.1. необходимо руководствоваться указанными выше санитарными правилами СП 2.4.3648-20, санитарно-эпидемиологическими правилами СП 3.1/2.4.3598-20. Подлежат осмотру помещения для реализации образовательных программ (аудитории, учебные классы (комнаты самоподготовки), для ДО – комнаты по присмотру и уходу за детьми (игровые комнаты), или комнаты для осуществления присмотра и ухода (игровые комнаты и (или) гостиные); для СПО – производственные мастерские, лаборатории), актовый зал, обеденный зал (столовая, буфет), гардероб, библиотека, спортивный зал, спортивные и игровые площадки, помещения для оказания медицинской помощи (в случаях, установленных законодательством).

1. *Показатель «Время ожидания предоставления услуги»* для сферы образования не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2) проводится по формуле:

(К1\*0,5)+(К3\*0,5)

где:

- К1 – значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»;

  К3 – значение показателя «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

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

При расчете данного показателя необходимо руководствоваться требованиями приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309

«Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

Для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического,

культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества ( ) принимает:

* значение 100 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов и наличие сменных кресел-колясок; значение 60 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из двух: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов / наличие сменных кресел-колясок.

Аналогичный алгоритм расчета показателя 3.1. целесообразно использовать для малокомплектных школ и школ, расположенных в труднодоступной местности (при наличии документов, подтверждающих невозможность выполнения требований).

В целях избежания необоснованного снижения балла по указанному показателю НОКО у образовательных организаций, у которых отсутствует возможность обеспечения выделенной стоянки (например, полное отсутствие парковочной территории, отнесение площадок вне территории образовательной организации к полномочиям органов местного самоуправления и др.), целесообразно при предоставлении подтверждающих документов оценивать условие доступности «наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов» в 20 баллов. При этом алгоритм расчета показателя 3.1. сохраняется прежним (с учетом введенных рекомендаций для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, а также малокомплектных школ и школ, расположенных в труднодоступной местности).

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

При расчета данного показателя учитывается, что в случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель оценки качества () принимает:

* значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
* значение 60 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступности из представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
* значение 20 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.
1. *Показатель 3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)».*

В случае если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) данный показатель не используется.

При этом целесообразно использовать следующий алгоритм расчета по критерию

«Доступность услуг для инвалидов» (К3):

(К1\*0,6)+(К2\*0,4)

где:

 К1 – оценка по показателю 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации»;

 К2– оценка по показателю 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому».

*Примеры 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 размещены на официальном сайте Минтруда России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу:* [*https://mintrud.gov.ru/ministry/programms/nsok/files*](https://mintrud.gov.ru/ministry/programms/nsok/files)*.*

## II. Основная часть

## 2.1.1. Объекты независимой оценки (средние общеобразовательные организации)

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

## 2.2.1. Типы респондентов и их количество, принимавших участие в независимой оценке (средние общеобразовательные организации)

Таблица 1 Объем выборочной совокупности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | Численностьполучателейуслугорганизации | Количествореспондентов | **Доляреспондентов** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | 71 | 28 | **39,4** |

## 2.3.1. Критерий I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об образовательной организации

*1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 1.1.

Таблица 1.1 Баллы по критерию 1.1.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | Количество информационных объектов на стенде | МАХ количество информационных объектов на стенде | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте | МАХ количество информационных объектов на сайте | Информативность сайта | **Итоговый балл** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | 14 | 14 | 100 | 48 | 51 | 94 | **97** |

*1.2.1. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2.1. Баллы по критерию 1.2.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | Анкета или ссылка на нее\*\* | **Итоговый балл** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | + | + | + | + | **100** |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3.1. 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 соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.1.

Таблица 3.1. Баллы по критерию 1.3.1.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | Количество оценивших стенд | Количество удовлетворенных | Баллы по стенду | Количество оценивших сайт | Количество удовлетворенных | Баллы по сайту | **Итоговый балл** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | 23 | 23 | 100 | 18 | 18 | 100 | **100** |

## 2.4.1. Критерий II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

*2.1.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 4.

Таблица 4.1. Баллы по критерию 2.1.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений организации | **Итоговый балл** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | + | + | + | + | + | **100** |

*2.2.1 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях образования показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между значениями показателей 2.1.1. и 2.3.1.**

*2.3.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 5.1.

Таблица 5.1. Баллы по критерию 2.3.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | 28 | 25 | **89** |

## 2.5.1. Критерий III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 6.1.

Таблица 6.1. Баллы по критерию 3.1.1.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | **Итоговый балл** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | + | + | + | + | - | **80** |

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.1.

Таблица 7.1. Баллы по критерию 3.2.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | 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 сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому | **Итоговый балл** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | + | + | + | + | + | + | **100** |

*3.3.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 8.1.

Таблица 8.1. Баллы по критерию 3.3.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | 2 | 2 | **100** |

## 2.6.1 Критерий IV. показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательной организации

*4.1.1 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 соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.1.

Таблица 9.1. Баллы по критерию 4.1.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | 28 | 26 | **93** |

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.1.

Таблица 10.1. Баллы по критерию 4.2.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | 28 | 27 | **96** |

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.1.

Таблица 11.1. Баллы по критерию 4.3.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | 17 | 17 | **100** |

## 2**.7.1 Критерий V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в образовательной организации**

*5.1.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.1

Таблица 12.1. Баллы по критерию 5.1.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество готовых рекомендовать | **Итоговый балл** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | 28 | 26 | **93** |

*5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.1.

Таблица 13.1. Баллы по критерию 5.2.1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | 28 | 27 | **96** |

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.1.

Таблица 14.1. Баллы по критерию 5.3.1.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | **Итоговый балл** |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | 28 | 27 | **96** |

## III Заключение, сводные результаты исследования

## Cводные результаты общеобразовательных организаций

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | Наименование организации | Итоговый балл по учреждению | Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации | Итого по критерию 1 | Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг | Итого по критерию 2 | Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов | Итого по критерию 3 | Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | Итого по критерию 4 | Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | Итого по критерию 5 |
| 0,3 | 0,3 | 0,4 | 0,5 | 0,5 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0,4 | 0,4 | 0,2 | 0,3 | 0,2 | 0,5 |
| 1.1. | 1.2. | 1.3. | 2.1. | 2.3. | 3.1. | 3.2. | 3.3. | 4.1. | 4.2. | 4.3. | 5.1. | 5.2. | 5.3. |
| 8 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | 95,8 | 97,1 | 100 | 100 | 99,1 | 100 | 89,3 | 94,7 | 80 | 100 | 100 | 94,0 | 92,9 | 96,4 | 100,0 | 95,7 | 92,9 | 96,4 | 96,4 | 95,4 |

## Заключение

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг государственными и муниципальными образовательными организациями Сахалинской области, **итоговый балл отрасли образования составил 96,4 балла.**

Итогов балл общеобразовательных организаций составил – **96,72 балла**

Итоговый бал дошкольных организаций – **96,42баллов**

Итоговый балл организаций дополнительного образования – **96,4 балла**

Итоговый балл организаций среднего профессионального образования - **91,68 балла**

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости образовательных учреждений необходимо устранить выявленные недостатки официальных сайтов организаций.

2) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

3) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы образовательных учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

## IV. Приложение к итоговому отчету

## Ранжированный рейтинг общеобразовательных организаций.

|  |  |
| --- | --- |
| **Рейтинг Общеобразовательных организаций** | **96,72** |
| № рейтинга | Организация | ИТОГОВЫЙ БАЛЛ |
| 21 | МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | 95,8 |

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждения выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Недостающие выявленные элементы по результатам обследования официальных сайтов образовательных организаций, т.е. отсутствуют некоторые информационные объекты/элементы или соответствующая информация на официальном сайте организации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Замечания |
| 53 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение вечерняя (сменная) общеобразовательная школа г. Поронайска | На сайте организации полностью или частично отсутствует 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); о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года ; о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года; копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации. |

2) Недостатки выявленные по результатам обследования официальных сайтов образовательных организаций на предмет наличия и функционирования способов дистанционного взаимодействия:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название организации | Замечания |
| 53 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение вечерняя (сменная) общеобразовательная школа г. Поронайска | Замечаний нет |

1. Недостатки, выявленные в ходе изучения условий доступности как образовательных учреждений и прилегающей территории, так и самих услуг для получателей услуг, имеющих ограничения по здоровью, т.е. отсутствуют некоторые параметры доступности.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Название | Замечания |
| 53 | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение вечерняя (сменная) общеобразовательная школа г. Поронайска | На прилегающей территории и в помещении организации отсутствуют: специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения. |

## Предложения, пожелания от респондентов.

1. Общеобразовательные организации.

|  |  |
| --- | --- |
| Организации основного общего образовани | Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации |
| 8 МБОУ В(С)ОШ г. Поронайска | Нет спортивного зала, можно было бы поставить тренажёры и на уроках физкультуры было бы чем заниматься. |