

Аналитический отчет

Проведение независимой оценки качества условий
осуществления образовательной деятельности
образовательных организаций, расположенных на
территории городского округа «Город Чита»

2024 г

Содержание

1. Введение	3
2. Цель, задачи, предмет, объект исследования.....	6
3. Этапы и сроки проведения исследования.....	10
4. Приложения	11
5. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными учреждениями.....	12
6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг образовательными учреждениями. Рейтинг учреждений.....	26
7. Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг образовательных учреждений	30
8. Приложение 1.....	74
9. Приложение 2.....	76
10. Приложение 3.....	138
11. Приложение 4.....	141

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями городского округа «Город Чита» (сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности государственными и муниципальными организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам) проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Указ Президента Российской Федерации от 14.11.2017 N 548 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации";
- Указ Президента Российской Федерации от 09.05.2018 N 212 "О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. N 607";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. N 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 19.04.2018 N 472 "Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 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";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. N 452 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. N 1203" (постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. N 1203 "Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет");
- Постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2018 N 953 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. N 1317";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. N 873 "О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения";
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. N 114 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам";
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. N 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации".

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

- Приказ Минпросвещения России от 26.09.2018 N 80 "Об Общественном совете при Министерстве просвещения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета" (вместе с "Положением об Общественном совете при Министерстве просвещения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета");

- Приказ Минпросвещения России от 9 октября 2018 г. N 112 "Об организации в Министерстве просвещения Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями";

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. N 114 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам

профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам";

- Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. N 785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации".

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

Цель исследования

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательных организаций городского округа «Город Чита».

Задачи исследования

- Выявление основных недостатков в работе организаций;
- Выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций;
- Повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций;
- Повышение конкурентно-способности организаций.

Объект исследования

Предмет исследования

Предметом исследования является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями городского округа «Город Чита», осуществляющими деятельность по основным общеобразовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, их индикаторы и формулы расчета

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, должна быть проведена по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;

- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации.

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и формулы расчета представлены в **Приложении 2**.

Методы исследования (сбора данных)

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки в 2024 году, осуществляется через следующие источники информации

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

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

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

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

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

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

показателей с учетом отраслевых особенностей" (утв. Минпросвещения).

Сбор данных по показателям осуществляется следующими методами:

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

Сбор информации по показателям бланка исследования организации-оператора осуществляют сотрудники организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при помощи сотрудников образовательных учреждений и органов управления образованием. Образец бланка исследования организации – оператора представлен в Приложении 4.

Анкеты заполняются получателями образовательных услуг, желающими выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации. Образец анкеты для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности представлен в Приложении 3.

Анкетирование получателей образовательных услуг проводится в форме очного анкетирования или онлайн-опроса, в том числе на официальном сайте организации.

Для анкетирования получателей услуг будет использовано программное обеспечение Google Forms – специализированная платформа для проведения онлайн-опросов/ анкетирования и опрашивания респондентов, в том числе и на мобильных устройствах (планшетах, смартфонах).

Выборка

Выборка неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые организации** - 39 организаций городского округа «Город Чита».

№ п/п	Наименование организации	Число респондентов – получателей услуг (родители)
-------	--------------------------	---

		обучающихся), человек
Дошкольные образовательные учреждения		
1.	МБДОУ «Детский сад № 4»	51
2.	МБДОУ «Детский сад № 5»	35
3.	МБДОУ «Детский сад № 7»	65
4.	МБДОУ «Детский сад № 9»	90
5.	МБДОУ «Детский сад № 11»	57
6.	МБДОУ «Детский сад № 12»	82
7.	МБДОУ «Детский сад № 13»	88
8.	МБДОУ «Детский сад № 25»	66
9.	МБДОУ «Детский сад № 26»	65
10.	МБДОУ «Детский сад № 30»	36
11.	МБДОУ «Детский сад № 31»	73
12.	МБДОУ «Детский сад № 36»	58
13.	МБДОУ «Детский сад № 37»	62
14.	МБДОУ «Детский сад № 39»	58
15.	МБДОУ «Детский сад №43»	67
16.	МБДОУ «Детский сад № 57»	64
17.	МБДОУ «Детский сад № 61»	70
18.	МБДОУ «Детский сад № 63»	60
19.	МБДОУ «Детский сад № 64»	72
20.	МБДОУ «Детский сад № 72»	68
21.	МБДОУ «Детский сад № 93»	63
Общеобразовательные организации		
1	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №3»	362
2	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №7»	139
3	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №10»	346
4	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №13»	278
5	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №14»	350
6	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №15»	90
7	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20»	202
8	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №23»	205
9	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №24»	332
10	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №25»	358
11	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №29»	168
12	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №32»	316
13	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №34»	138
14	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №44»	283
15	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №46»	124
16	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №51»	161
17	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №52»	395
18	МБОУ «Городской центр образования»	156

Перечень обследуемых организаций представлен в **Приложении 1** к настоящей Программе.

2. Получатели образовательных услуг, их законные представители.

Количество получателей услуг, опрашиваемых в образовательной организации обслуживания должно составлять не менее 40%, но не более 600 респондентов в одной организации.

Респондентами являются:

Получатели образовательных услуг	ДО	ОО, ДОД
1	2	3
Обучающиеся	-	+ лица, достигшие 14 лет
Родители (законные представители)	+	+
Генеральная совокупность	Соответствует численности обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества	Соответствует сумме общей численности обучающихся и численности обучающихся, достигших 14 лет, в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества

1. Полевой этап

1. Исполнитель осуществил мониторинг условий оказания услуг образовательными организациями.

2. Исполнитель осуществил анализ источников информации об условиях оказания услуг организациями (официальные сайты образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях образовательных организаций, официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – <https://bus.gov.ru>);

3. Исполнитель провел опрос получателей образовательных услуг по утвержденной (согласованной) Заказчиком анкете (представлена в

Приложении 3) в форме очного анкетирования или онлайн-опроса, в том числе на официальном сайте организации.

2. Обработка данных

Исполнитель осуществил:

1. Чистку массива данных, подготовку к обработке и обработку массива данных в программной среде
2. Расчет количественных показателей независимой оценки в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н..

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными учреждениями

Критерий 1. Открытость и доступность информации об образовательном учреждении

Критерий представлен тремя показателями:

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

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте образовательного учреждения 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 учреждением культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

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

Критерий представлен тремя показателями:

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Дошкольные образовательные учреждения

Итоговые баллы по критерию «Открытость и доступность информации об образовательного учреждения» варьируются от 95.44 до 100.0 баллов. Средний итоговый балл по критерию 98.29.

Первые три лучших результата у организаций:

2 МБДОУ «Детский сад № 5», 100.0балла.

4 МБДОУ «Детский сад № 9», 100.0балла.

17 МБДОУ «Детский сад № 61», 100.0балла.

Три последних результата у организаций:

16 МБДОУ «Детский сад № 57», 96.11балла.

18 МБДОУ «Детский сад № 63», 95.95балла.

19 МБДОУ «Детский сад № 64», 95.44балла.

Наименование организации или П/Н по списку	Пинф	Пдист	Поткруд	К1
--	------	-------	---------	----

2 МБДОУ «Детский сад № 5»	100.0	100	100.0	100.0
4 МБДОУ «Детский сад № 9»	100.0	100	100.0	100.0
17 МБДОУ «Детский сад № 61»	100.0	100	100.0	100.0
7 МБДОУ «Детский сад № 13»	100.0	100	100.0	100.0
13 МБДОУ «Детский сад № 37»	100.0	100	100.0	100.0
9 МБДОУ «Детский сад № 26»	100.0	100	99.22	99.69
10 МБДОУ «Детский сад № 30»	100.0	100	99.0	99.6
5 МБДОУ «Детский сад № 11»	100.0	100	98.94	99.58
3 МБДОУ «Детский сад № 7»	100.0	100	98.57	99.43
11 МБДОУ «Детский сад № 31»	100.0	100	97.58	99.03
1 МБДОУ «Детский сад № 4»	100.0	100	97.55	99.02
12 МБДОУ «Детский сад № 36»	100.0	100	96.48	98.59
15 МБДОУ «Детский сад №43»	100.0	100	94.58	97.83
14 МБДОУ «Детский сад № 39»	100.0	100	94.3	97.72
21 МБДОУ «Детский сад № 93»	100.0	100	92.05	96.82
6 МБДОУ «Детский сад № 12»	100.0	100	91.75	96.7
20 МБДОУ «Детский сад № 72»	100.0	100	90.97	96.39
8 МБДОУ «Детский сад № 25»	100.0	100	90.62	96.25
16 МБДОУ «Детский сад № 57»	100.0	100	90.28	96.11
18 МБДОУ «Детский сад № 63»	100.0	100	89.87	95.95
19 МБДОУ «Детский сад № 64»	100.0	100	88.61	95.44

Общеобразовательные учреждения

Итоговые баллы по критерию «Открытость и доступность информации об образовательного учреждения» варьируются от 95.55 до 100.0 баллов. Средний итоговый балл по критерию 99.21.

Первые три лучших результата у организаций:

33 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №32», 100.0балла.

34 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №34», 100.0балла.

28 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20», 100.0балла.

Три последних результата у организаций:

38 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №52», 97.88балла.

27 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №15», 97.5балла.

25 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №13», 95.55балла.

Наименование организации или П/Н по списку	Пинф	Пдист	Поткруд	К1
33 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №32»	100.0	100	100.0	100.0
34 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №34»	100.0	100	100.0	100.0
28 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20»	100.0	100	100.0	100.0

29 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №23»	100.0	100	100.0	100.0
23 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №7»	100.0	100	100.0	100.0
32 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №29»	100.0	100	100.0	100.0
22 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №3»	100.0	100	99.72	99.89
24 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №10»	100.0	100	99.56	99.82
26 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №14»	100.0	100	99.51	99.8
30 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №24»	100.0	100	99.51	99.8
37 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №51»	100.0	100	98.99	99.6
39 МБОУ «Городской центр образования»	100.0	100	98.61	99.44
31 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №25»	100.0	100	97.49	99.0
35 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №44»	100.0	100	97.25	98.9
36 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №46»	100.0	100	96.61	98.64
38 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №52»	100.0	100	94.69	97.88
27 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №15»	100.0	100	93.76	97.5
25 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №13»	100.0	100	88.88	95.55

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в образовательном учреждении комфортных условий пребывания (транспортная/ пешая доступность образовательного учреждения, санитарное состояние помещений и территории учреждения, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов)

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательным учреждением (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Дошкольные образовательные учреждения

Итоговые баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» варьируются от 87.07 до 100.0 баллов. Средний итоговый балл по критерию 94.89.

Первые три лучших результата у организаций:

11 МБДОУ «Детский сад № 31», 100.0балла.

9 МБДОУ «Детский сад № 26», 100.0балла.

17 МБДОУ «Детский сад № 61», 100.0балла.

Три последних результата у организаций:

20 МБДОУ «Детский сад № 72», 87.88балла.

19 МБДОУ «Детский сад № 64», 87.5балла.

6 МБДОУ «Детский сад № 12», 87.07балла.

Наименование организации или П/Н по списку	Пкомф.усл	Пкомфуд	K2
11 МБДОУ «Детский сад № 31»	100	100.0	100.0
9 МБДОУ «Детский сад № 26»	100	100.0	100.0
17 МБДОУ «Детский сад № 61»	100	100.0	100.0
13 МБДОУ «Детский сад № 37»	100	100.0	100.0
2 МБДОУ «Детский сад № 5»	100	100.0	100.0
7 МБДОУ «Детский сад № 13»	100	98.51	99.26
4 МБДОУ «Детский сад № 9»	100	98.28	99.14
3 МБДОУ «Детский сад № 7»	100	97.26	98.63
1 МБДОУ «Детский сад № 4»	100	94.12	97.06
5 МБДОУ «Детский сад № 11»	100	91.94	95.97
10 МБДОУ «Детский сад № 30»	100	91.67	95.84
15 МБДОУ «Детский сад №43»	100	89.23	94.62
14 МБДОУ «Детский сад № 39»	100	87.3	93.65
8 МБДОУ «Детский сад № 25»	100	85.94	92.97
18 МБДОУ «Детский сад № 63»	100	85.37	92.68
16 МБДОУ «Детский сад № 57»	100	81.11	90.56
12 МБДОУ «Детский сад № 36»	100	80.0	90.0
21 МБДОУ «Детский сад № 93»	100	80.0	90.0
20 МБДОУ «Детский сад № 72»	100	75.76	87.88
19 МБДОУ «Детский сад № 64»	100	75.0	87.5
6 МБДОУ «Детский сад № 12»	100	74.14	87.07

Общеобразовательные учреждения

Итоговые баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» варьируются от 81.11 до 100.0 баллов. Средний итоговый балл по критерию 95.24.

Первые три лучших результата у организаций:

34 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №34», 100.0балла.

23 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №7», 100.0балла.

28 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20», 100.0балла.

Три последних результата у организаций:

35 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №44», 90.28балла.

32 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №29», 89.7балла.

25 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №13», 81.11балла.

Наименование организации или П/Н по списку	Пкомф.усл	Пкомфуд	К2
34 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №34»	100	100.0	100.0
23 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №7»	100	100.0	100.0
28 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20»	100	100.0	100.0
24 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №10»	100	99.13	99.56
29 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №23»	100	99.02	99.51
22 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №3»	100	98.9	99.45
30 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №24»	100	98.8	99.4
33 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №32»	100	98.73	99.36
39 МБОУ «Городской центр образования»	100	96.15	98.08
37 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №51»	100	92.55	96.28
26 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №14»	100	90.57	95.28
31 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №25»	100	84.36	92.18
38 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №52»	100	83.29	91.65
36 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №46»	100	83.06	91.53
27 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №15»	100	82.22	91.11
35 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №44»	100	80.57	90.28
32 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №29»	80	99.4	89.7
25 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №13»	100	62.23	81.11

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

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

Показатель 3.2. Обеспечение в учреждении образования 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 учреждения социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками учреждения социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

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

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Дошкольные образовательные учреждения

Итоговые баллы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» варьируются от 26.0 до 94.0 баллов. Средний итоговый балл по критерию 69.44.

Первые три лучших результата у организаций:

2 МБДОУ «Детский сад № 5», 94.0балла.

9 МБДОУ «Детский сад № 26», 92.0балла.

13 МБДОУ «Детский сад № 37», 92.0балла.

Три последних результата у организаций:

20 МБДОУ «Детский сад № 72», 50.0балла.

8 МБДОУ «Детский сад № 25», 34.25балла.

10 МБДОУ «Детский сад № 30», 26.0балла.

Наименование организации или П/Н по списку	Порг дост	Пуслуг дост	Пдост уд	КЗ
2 МБДОУ «Детский сад № 5»	80	100	100.0	94.0
9 МБДОУ «Детский сад № 26»	100	80	100.0	92.0
13 МБДОУ «Детский сад № 37»	100	80	100.0	92.0

12 МБДОУ «Детский сад № 36»	100	100	66.67	90.0
17 МБДОУ «Детский сад № 61»	60	100	100.0	88.0
3 МБДОУ «Детский сад № 7»	80	80	100.0	86.0
5 МБДОУ «Детский сад № 11»	80	80	100.0	86.0
6 МБДОУ «Детский сад № 12»	80	80	100.0	86.0
18 МБДОУ «Детский сад № 63»	40	80	100.0	74.0
19 МБДОУ «Детский сад № 64»	100	80	33.33	72.0
21 МБДОУ «Детский сад № 93»	40	60	100.0	66.0
14 МБДОУ «Детский сад № 39»	40	60	100.0	66.0
16 МБДОУ «Детский сад № 57»	40	60	100.0	66.0
1 МБДОУ «Детский сад № 4»	20	60	100.0	60.0
7 МБДОУ «Детский сад № 13»	20	60	100.0	60.0
4 МБДОУ «Детский сад № 9»	20	60	100.0	60.0
11 МБДОУ «Детский сад № 31»	20	60	100.0	60.0
15 МБДОУ «Детский сад №43»	40	20	100.0	50.0
20 МБДОУ «Детский сад № 72»	40	20	100.0	50.0
8 МБДОУ «Детский сад № 25»	0	20	87.5	34.25
10 МБДОУ «Детский сад № 30»	0	40	33.33	26.0

Общеобразовательные учреждения

Итоговые баллы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» варьируются от 42.86 до 100.0 баллов. Средний итоговый балл по критерию 80.36.

Первые три лучших результата у организаций:

22 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №3», 100.0балла.

29 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №23», 100.0балла.

26 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №14», 95.0балла.

Три последних результата у организаций:

35 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №44», 68.5балла.

31 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №25», 62.7балла.

36 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №46», 42.86балла.

Наименование организации или П/Н по списку	Порг дост	Пуслуг дост	Пдост уд	К3
22 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №3»	100	100	100.0	100.0
29 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №23»	100	100	100.0	100.0
26 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №14»	100	100	83.33	95.0
38 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №52»	100	100	80.95	94.28

28 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20»	100	80	100.0	92.0
30 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №24»	100	80	100.0	92.0
23 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №7»	100	100	66.67	90.0
32 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №29»	100	60	100.0	84.0
25 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №13»	40	100	100.0	82.0
34 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №34»	80	80	83.33	81.0
37 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №51»	60	80	90.0	77.0
39 МБОУ «Городской центр образования»	40	100	66.67	72.0
24 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №10»	60	60	100.0	72.0
33 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №32»	40	80	90.0	71.0
27 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №15»	40	80	87.5	70.25
35 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №44»	20	100	75.0	68.5
31 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №25»	20	80	82.35	62.7
36 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №46»	20	60	42.86	42.86

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательного учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательного учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Дошкольные образовательные учреждения

Итоговые баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждения» варьируются от 88.81 до 100.0 баллов. Средний итоговый балл по критерию 96.59238095238095.

Первые три лучших результата у организаций:

17 МБДОУ «Детский сад № 61», 100.0балла.

13 МБДОУ «Детский сад № 37», 100.0балла.

2 МБДОУ «Детский сад № 5», 100.0балла.

Три последних результата у организаций:

10 МБДОУ «Детский сад № 30», 92.66балла.

18 МБДОУ «Детский сад № 63», 91.11балла.

12 МБДОУ «Детский сад № 36», 88.81балла.

Наименование организации или П/Н по списку	Пперв. контуд	Показ. услугуд	Пвежл. дистуд	К4
17 МБДОУ «Детский сад № 61»	100.0	100.0	100.0	100.0
13 МБДОУ «Детский сад № 37»	100.0	100.0	100.0	100.0
2 МБДОУ «Детский сад № 5»	100.0	100.0	100.0	100.0
4 МБДОУ «Детский сад № 9»	100.0	98.28	100.0	99.31
11 МБДОУ «Детский сад № 31»	98.61	98.61	100.0	98.89
9 МБДОУ «Детский сад № 26»	98.57	98.57	100.0	98.86
1 МБДОУ «Детский сад № 4»	98.04	98.04	100.0	98.43
3 МБДОУ «Детский сад № 7»	98.63	97.26	98.44	98.04
14 МБДОУ «Детский сад № 39»	96.83	98.41	97.73	97.64
7 МБДОУ «Детский сад № 13»	97.01	97.01	100.0	97.61

6 МБДОУ «Детский сад № 12»	96.55	96.55	100.0	97.24
21 МБДОУ «Детский сад № 93»	95.38	96.92	100.0	96.92
16 МБДОУ «Детский сад № 57»	95.56	96.67	100.0	96.89
20 МБДОУ «Детский сад № 72»	95.45	98.48	96.55	96.88
5 МБДОУ «Детский сад № 11»	95.16	96.77	100.0	96.77
15 МБДОУ «Детский сад №43»	93.85	96.92	97.87	95.88
8 МБДОУ «Детский сад № 25»	93.75	92.19	94.74	93.32
19 МБДОУ «Детский сад № 64»	92.05	90.91	100.0	93.18
10 МБДОУ «Детский сад № 30»	93.33	88.33	100.0	92.66
18 МБДОУ «Детский сад № 63»	90.24	90.24	94.59	91.11
12 МБДОУ «Детский сад № 36»	91.43	82.86	95.45	88.81

Общеобразовательные учреждения

Итоговые баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждения» варьируются от 85.14 до 100.0 баллов. Средний итоговый балл по критерию 97.55.

Первые три лучших результата у организаций:

34 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №34», 100.0балла.

29 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №23», 100.0балла.

28 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20», 99.9балла.

Три последних результата у организаций:

35 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №44», 94.64балла.

38 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №52», 93.74балла.

25 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №13», 85.14балла.

Наименование организации или П/Н по списку	Пперв. контуд	Показ. услугуд	Пвежл. дистуд	К4
34 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №34»	100.0	100.0	100.0	100.0
29 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №23»	100.0	100.0	100.0	100.0
28 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20»	100.0	100.0	99.5	99.9
24 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №10»	100.0	99.71	99.71	99.83
22 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №3»	99.72	99.72	99.72	99.72
23 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №7»	99.28	100.0	100.0	99.71
30 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №24»	99.7	99.4	100.0	99.64

33 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №32»	99.37	99.68	100.0	99.62
32 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №29»	99.4	99.4	99.4	99.4
37 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №51»	99.38	97.52	100.0	98.76
39 МБОУ «Городской центр образования»	98.72	98.72	98.4	98.66
26 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №14»	98.29	98.57	98.97	98.54
36 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №46»	95.97	96.77	99.02	96.9
31 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №25»	95.25	97.21	98.26	96.64
27 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №15»	93.33	95.56	98.39	95.23
35 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №44»	94.7	93.29	97.2	94.64
38 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №52»	91.65	93.92	97.55	93.74
25 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №13»	84.89	83.45	89.02	85.14

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение образования родственникам и знакомым

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом работы образовательного учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении образования (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100,00.

Дошкольные образовательные учреждения

Итоговые баллы по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» варьируются от 87.43 до 100.0 баллов. Средний итоговый балл по критерию 94.62.

Первые три лучших результата у организаций:

2 МБДОУ «Детский сад № 5», 100.0балла.

17 МБДОУ «Детский сад № 61», 100.0балла.

13 МБДОУ «Детский сад № 37», 100.0балла.

Три последних результата у организаций:

19 МБДОУ «Детский сад № 64», 90.0балла.

20 МБДОУ «Детский сад № 72», 89.39балла.

12 МБДОУ «Детский сад № 36», 87.43балла.

Наименование организации или П/Н по списку	Преком	Порг. услуг	Пуд	К5
2 МБДОУ «Детский сад № 5»	100.0	100.0	100.0	100.0
17 МБДОУ «Детский сад № 61»	100.0	100.0	100.0	100.0
13 МБДОУ «Детский сад № 37»	100.0	100.0	100.0	100.0
9 МБДОУ «Детский сад № 26»	100.0	98.57	100.0	99.71
4 МБДОУ «Детский сад № 9»	98.28	100.0	98.28	98.62
11 МБДОУ «Детский сад № 31»	98.61	97.22	98.61	98.33
7 МБДОУ «Детский сад № 13»	97.01	98.51	97.01	97.31
14 МБДОУ «Детский сад № 39»	96.83	100.0	95.24	96.67
3 МБДОУ «Детский сад № 7»	93.15	93.15	98.63	95.89
5 МБДОУ «Детский сад № 11»	93.55	98.39	95.16	95.32
1 МБДОУ «Детский сад № 4»	92.16	98.04	94.12	94.32
15 МБДОУ «Детский сад №43»	92.31	96.92	93.85	94.0
16 МБДОУ «Детский сад № 57»	92.22	91.11	93.33	92.55
10 МБДОУ «Детский сад № 30»	86.67	96.67	93.33	92.0
18 МБДОУ «Детский сад № 63»	87.8	96.34	92.68	91.95
6 МБДОУ «Детский сад № 12»	89.66	96.55	91.38	91.9
8 МБДОУ «Детский сад № 25»	85.94	96.88	92.19	91.25

21 МБДОУ «Детский сад № 93»	89.23	87.69	92.31	90.46
19 МБДОУ «Детский сад № 64»	84.09	96.59	90.91	90.0
20 МБДОУ «Детский сад № 72»	89.39	89.39	89.39	89.39
12 МБДОУ «Детский сад № 36»	82.86	91.43	88.57	87.43

Общеобразовательные учреждения

Итоговые баллы по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» варьируются от 77.16 до 100.0 баллов. Средний итоговый балл по критерию 95.89.

Первые три лучших результата у организаций:

23 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №7», 100.0балла.

34 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №34», 100.0балла.

28 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20», 100.0балла.

Три последних результата у организаций:

27 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №15», 91.33балла.

38 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №52», 90.71балла.

25 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №13», 77.16балла.

Наименование организации или П/Н по списку	Преком	Порг. услуг	Пуд	К5
23 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №7»	100.0	100.0	100.0	100.0
34 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №34»	100.0	100.0	100.0	100.0
28 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20»	100.0	100.0	100.0	100.0
22 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №3»	99.72	99.72	99.72	99.72
29 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №23»	99.51	100.0	99.51	99.61
33 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №32»	99.68	99.05	99.68	99.55
24 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №10»	99.42	99.42	99.13	99.28
32 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №29»	98.81	99.4	99.4	99.22
30 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №24»	98.8	99.4	99.4	99.22
39 МБОУ «Городской центр образования»	94.87	98.08	98.72	97.44
37 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №51»	96.89	96.89	95.65	96.27

26 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №14»	94.0	96.0	97.14	95.97
36 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №46»	93.55	97.58	95.16	95.16
35 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №44»	93.64	92.23	93.29	93.18
31 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №25»	92.46	85.75	94.97	92.37
27 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №15»	87.78	94.44	92.22	91.33
38 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №52»	90.63	86.58	92.41	90.71
25 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №13»	71.22	78.42	80.22	77.16

**Итоговая оценка качества условий оказания услуг
образовательными учреждениями. Рейтинг учреждений
Дошкольные образовательные учреждения**

Итоговый анализ и оценка качества работы образовательных учреждений позволяет определить лучшие учреждения по результатам мониторинга. Общий балл организаций варьируются от 81.22 до 98.8 баллов. Средний итоговый балл по сумме критериев 90.77.

Среди образовательных учреждений города Читы в первую тройку лидеров вошли следующие учреждения:

2 МБДОУ «Детский сад № 5», 98.8 балла.

13 МБДОУ «Детский сад № 37», 98.4 балла.

9 МБДОУ «Детский сад № 26», 98.05 балла.

Последнюю строку рейтинга занимает

10 МБДОУ «Детский сад № 30», 81.22 балла.

Наименование организации или П/Н по списку	K1	K2	K3	K4	K5	Общий балл	Рейтинг
2 МБДОУ «Детский сад № 5»	100.0	100.0	94.0	100.0	100.0	98.8	1
13 МБДОУ «Детский сад № 37»	100.0	100.0	92.0	100.0	100.0	98.4	2
9 МБДОУ «Детский сад № 26»	99.69	100.0	92.0	98.86	99.71	98.05	3
17 МБДОУ «Детский сад № 61»	100.0	100.0	88.0	100.0	100.0	97.6	4
3 МБДОУ «Детский сад № 7»	99.43	98.63	86.0	98.04	95.89	95.6	5
5 МБДОУ «Детский сад № 11»	99.58	95.97	86.0	96.77	95.32	94.73	6
6 МБДОУ «Детский сад № 12»	96.7	87.07	86.0	97.24	91.9	91.78	7
4 МБДОУ «Детский сад № 9»	100.0	99.14	60.0	99.31	98.62	91.41	8
11 МБДОУ «Детский сад № 31»	99.03	100.0	60.0	98.89	98.33	91.25	9
12 МБДОУ «Детский сад № 36»	98.59	90.0	90.0	88.81	87.43	90.97	10
7 МБДОУ «Детский сад № 13»	100.0	99.26	60.0	97.61	97.31	90.84	11
14 МБДОУ «Детский сад № 39»	97.72	93.65	66.0	97.64	96.67	90.34	12
1 МБДОУ «Детский сад № 4»	99.02	97.06	60.0	98.43	94.32	89.77	13

18 МБДОУ «Детский сад № 63»	95.95	92.68	74.0	91.11	91.95	89.14	14
16 МБДОУ «Детский сад № 57»	96.11	90.56	66.0	96.89	92.55	88.42	15
21 МБДОУ «Детский сад № 93»	96.82	90.0	66.0	96.92	90.46	88.04	16
19 МБДОУ «Детский сад № 64»	95.44	87.5	72.0	93.18	90.0	87.62	17
15 МБДОУ «Детский сад №43»	97.83	94.62	50.0	95.88	94.0	86.47	18
20 МБДОУ «Детский сад № 72»	96.39	87.88	50.0	96.88	89.39	84.11	19
8 МБДОУ «Детский сад № 25»	96.25	92.97	34.25	93.32	91.25	81.61	20
10 МБДОУ «Детский сад № 30»	99.6	95.84	26.0	92.66	92.0	81.22	21

Общеобразовательные учреждения

Итоговый анализ и оценка качества работы образовательных учреждений позволяет определить лучшие учреждения по результатам мониторинга. Общий балл организаций варьируются от 84.19 до 99.82 баллов. Средний итоговый балл по сумме критериев 93.65.

Среди образовательных учреждений города Читы в первую тройку лидеров вошли следующие учреждения:

29 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №23», 99.82 балла.

22 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №3», 99.76 балла.

28 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20», 98.38 балла.

Последнюю строку рейтинга занимает

25 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №13», 84.19 балла.

Наименование организации или П/Н по списку	К1	К2	К3	К4	К5	Общий балл	Рейтинг
29 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №23»	100.0	99.51	100.0	100.0	99.61	99.82	1
22 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №3»	99.89	99.45	100.0	99.72	99.72	99.76	2

28 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20»	100.0	100.0	92.0	99.9	100.0	98.38	3
30 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №24»	99.8	99.4	92.0	99.64	99.22	98.01	4
23 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №7»	100.0	100.0	90.0	99.71	100.0	97.94	5
26 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №14»	99.8	95.28	95.0	98.54	95.97	96.92	6
34 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №34»	100.0	100.0	81.0	100.0	100.0	96.2	7
32 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №29»	100.0	89.7	84.0	99.4	99.22	94.46	8
24 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №10»	99.82	99.56	72.0	99.83	99.28	94.1	9
33 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №32»	100.0	99.36	71.0	99.62	99.55	93.91	10
38 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №52»	97.88	91.65	94.28	93.74	90.71	93.65	11
37 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №51»	99.6	96.28	77.0	98.76	96.27	93.58	12
39 МБОУ «Городской центр образования»	99.44	98.08	72.0	98.66	97.44	93.12	13
35 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №44»	98.9	90.28	68.5	94.64	93.18	89.1	14
27 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №15»	97.5	91.11	70.25	95.23	91.33	89.08	15
31 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №25»	99.0	92.18	62.7	96.64	92.37	88.58	16
36 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №46»	98.64	91.53	42.86	96.9	95.16	85.02	17

25 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №13»	95.55	81.11	82.0	85.14	77.16	84.19	18
---	-------	-------	------	-------	-------	-------	----

Основные выводы и рекомендации по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг образовательных учреждений города Читы.

Дошкольные образовательные учреждения

Основные выводы по результатам независимой оценки.

Согласно результатам проведённого исследования, основные проблемы у данных учреждений наблюдаются в области доступности услуг для инвалидов.

Также есть проблемы с удовлетворенность условиями оказания услуг и комфортностью условий предоставления услуг.

Недостатки, выявленные в ходе НОКУ	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОКУ
1 МБДОУ «Детский сад № 4»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных кресел-колясок нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), не оказывается помощь работниками организации, прошедшими необходимое	Оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами), Организовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, Оборудовать адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, Организовать наличие сменных кресел-колясок Организовать дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг

обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощь оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом.	Нет рекомендаций
2.МБДОУ «Детский сад № 5»	
I.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет сменных кресел-колясок	Оборудование выделенные стоянок для автотранспортных средств инвалидов, Организовать сменные кресла-коляски
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
3 МБДОУ «Детский сад № 7»	

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить организацию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет сменных кресел-колясок, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
4 МБДОУ «Детский сад № 9»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов:	Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных кресел-колясок дублирования для инвалидов по

отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), не оказывается помощь работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
5 МБДОУ «Детский сад № 11»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ, нет сменных кресел-колясок отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, не предоставляется инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги	Обеспечить организацию адаптированных образовательных программ, сменных кресел-колясок дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
6 МБДОУ «Детский сад № 12»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, не предоставляется инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить организацию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
7 МБДОУ «Детский сад № 13»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	

нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных кресел-колясок, 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, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
8 МБДОУ «Детский сад № 25»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: не предусмотрены	Обеспечить организацию адаптированные образовательные

<p>адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ', нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных кресел-колясок</p> <p>Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации', нет дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, не предоставляется инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), не оказывается помощь работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории</p>	<p>программы, оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок 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, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории</p> <p>Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию</p>
---	---

	им содействия в получении услуги. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
9 МБДОУ «Детский сад № 26»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, не оказывается помощь, работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	Обеспечить организацию дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
10 МБДОУ «Детский сад № 30»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
<p>не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ, нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных кресел-колясок</p> <p>Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации', нет дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, не предоставляется инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Обеспечить организацию адаптированных образовательных программы, оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении</p>

	услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
11 МБДОУ «Детский сад № 31»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных кресел-колясок нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, не предоставляются	Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и

инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	зрительной информации, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
12 МБДОУ «Детский сад № 36»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Обеспечить организацию сменных кресел-колясок, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах

	<p>ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж</p>
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</p>	
<p>Получатели услуг, удовлетворенных вежливостью и доброжелательностью работников учреждения менее 90%.</p>	<p>Провести обучение персонала организации по вопросам этики и деонтологии. Провести обучение персонала организации по вопросам клиентоцентричности, реализации стандарта «Государство для людей» и принципов проактивного предоставления услуг. Ввести на регулярной основе (не реже 1 раза в квартал) рабочие совещания с коллективом организации по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения. Разработка внутреннего стандарта и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации. Внести изменения в трудовой договор с работниками организации, включив результаты НОК (отдельные критерии/показатели) в состав показателей результативности каждого работника,</p>

	<p>осуществляющего взаимодействие с получателями услуг, для установления стимулирующих выплат и использования в рамках программ нематериальной мотивации</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>	
<p>Получателей услуг удовлетворенных оказанием услуг организацией в целом менее 90%</p>	<p>Провести внутренний аудит системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью реализации превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях (управление по прецедентам). Провести анкетирование среди получателей социальных услуг, направленное на выявление глубинных причин неудовлетворенности условиями оказания услуг. Разработать карты клиентского пути, направленные на уточнение и оптимизацию сценариев и условий оказания услуг в организации. Разработать и провести информационную кампанию по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации, возможных льготах и пр. (изготовление памяток, буклетов, написание статей в СМИ и т.п.) Внедрить в практику работы организации проекты, направленные на повышение эффективности</p>

	<p>предоставления социальных услуг и работу с целевыми категориями получателей услуг (Например, созданию условий для обучения людей с ментальными нарушениями, Территория возможностей для граждан серебряного возраста по организации и поддержке творческого досуга граждан пожилого возраста, удовлетворению и развитию их культурных, духовных потребностей). На уровне уполномоченного органа власти (учредителя организации) внести изменения в трудовой договор с руководителями организаций социальной сферы, включив общие результаты НОК и результаты исполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК в показатели результативности для установления стимулирующих выплат и использования в рамках программ нематериальной мотивации</p>
<p>13 МБДОУ «Детский сад № 37»</p>	
<p>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</p>	
<p>нет недостатков</p>	<p>Нет рекомендаций</p>
<p>II. Комфортность условий предоставления услуг</p>	
<p>нет недостатков</p>	<p>Нет рекомендаций</p>
<p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>	
<p>Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, не</p>	<p>Обеспечить организацию сменных кресел-колясок, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги</p>

предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
14 МБДОУ «Детский сад № 39»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, нет дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, не оказывается помощь работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в

	помещениях организации и на прилегающей территории
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
15 МБДОУ «Детский сад №43»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, нет дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), нет альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению, не оказывается помощь работниками организации, прошедшими	Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению, помощи, оказываемой работниками

необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	организации, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
16 МБДОУ «Детский сад № 57»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), не оказывается работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
17 МБДОУ «Детский сад № 61»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить организацию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
18 МБДОУ «Детский сад № 63»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций

III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет сменных кресел-колясок	Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок,
Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
19 МБДОУ «Детский сад № 64»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки доступности среды для инвалидов: не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить организацию предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в

	помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
20 МБДОУ «Детский сад № 72»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ, нет выделенных	Обеспечить организацию адаптированных образовательных программ, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок,

<p>стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, нет дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), не оказывается помощь работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории</p>	<p>дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории</p>
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</p>	
<p>Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.</p>	<p>Нет рекомендаций</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>	
<p>Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом менее чем на 90%</p>	<p>Провести внутренний аудит системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью реализации превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях (управление по прецедентам). Провести анкетирование среди получателей социальных услуг, направленное на выявление глубинных причин</p>

неудовлетворенности условиями оказания услуг. Разработать карты клиентского пути, направленные на уточнение и оптимизацию сценариев и условий оказания услуг в организации. Разработать и провести информационную кампанию по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации, возможных льготах и пр. (изготовление памяток, буклетов, написание статей в СМИ и т.п.) Внедрить в практику работы организации проекты, направленные на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с целевыми категориями получателей услуг (Например, созданию условий для обучения людей с ментальными нарушениями, Территория возможностей для граждан серебряного возраста по организации и поддержке творческого досуга граждан пожилого возраста, удовлетворению и развитию их культурных, духовных потребностей). На уровне уполномоченного органа власти (учредителя организации) внести изменения в трудовой договор с руководителями организаций социальной сферы, включив общие результаты НОК и результаты исполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК в показатели результативности

	для установления стимулирующих выплат и использования в рамках программ нематериальной мотивации
21 МБДОУ «Детский сад № 93»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), не оказывается помощь, работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций

Общеобразовательные учреждения
Основные выводы по результатам независимой оценки.

22 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №3»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет сменных кресел-колясок	Обеспечить организацию сменных кресел-колясок
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
23 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №7»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить организацию сменных кресел-колясок, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на

	прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
24 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №10»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет сменных кресел-колясок	Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет сменных кресел-

Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, нет дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, не предоставляется инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	колясок, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
25 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №13»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных кресел-колясок	Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения менее чем на 90%.	Провести обучение персонала организации по вопросам этики и деонтологии. Провести обучение

	<p>персонала организации по вопросам клиентоцентричности, реализации стандарта «Государство для людей» и принципов проактивного предоставления услуг. Ввести на регулярной основе (не реже 1 раза в квартал) рабочие совещания с коллективом организации по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения. Разработка внутреннего стандарта и памятки по предоставлению информации по телефону для специалистов организации. Внести изменения в трудовой договор с работниками организации, включив результаты НОК (отдельные критерии/показатели) в состав показателей результативности каждого работника, осуществляющего взаимодействие с получателями услуг, для установления стимулирующих выплат и использования в рамках программ нематериальной мотивации</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>	
<p>Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом менее чем на 90%.</p>	<p>Провести внутренний аудит системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью реализации превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях (управление по</p>

прецедентам). Провести анкетирование среди получателей социальных услуг, направленное на выявление глубинных причин неудовлетворенности условиями оказания услуг. Разработать карты клиентского пути, направленные на уточнение и оптимизацию сценариев и условий оказания услуг в организации. Разработать и провести информационную кампанию по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации, возможных льготах и пр. (изготовление памяток, буклетов, написание статей в СМИ и т.п.) Внедрить в практику работы организации проекты, направленные на повышение эффективности предоставления социальных услуг и работу с целевыми категориями получателей услуг (Например, созданию условий для обучения людей с ментальными нарушениями, Территория возможностей для граждан серебряного возраста по организации и поддержке творческого досуга граждан пожилого возраста, удовлетворению и развитию их культурных, духовных потребностей). На уровне уполномоченного органа власти (учредителя организации) внести изменения в трудовой договор с руководителями организаций социальной сферы, включив общие

	результаты НОК и результаты исполнения планов по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК в показатели результативности для установления стимулирующих выплат и использования в рамках программ нематериальной мотивации
26 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №14»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов Недостатки доступности среды для инвалидов: не предоставляется инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить организацию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по

	сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
27 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №15»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, не предоставляется инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Провести инструктаж и обучение сотрудников

	по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
28 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций

III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля', не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить организацию сменных кресел-колясок, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
29 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №23»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки доступности среды для инвалидов: не предоставляется инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить организацию предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	

Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
30 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №24»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
Недостатки функционирование дистанционных способов связи: нет раздела «Часто задаваемые вопросы»	Обеспечить организацию раздела «Часто задаваемые вопросы»
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, не предоставляется инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить организацию дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
31 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №25»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для	Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок

<p>автотранспортных средств инвалидов, нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных кресел-колясок</p> <p>Недостатки доступности среды для инвалидов: не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), не оказывается помощь, работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории</p>	<p>для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок.</p> <p>предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести</p>
---	--

	наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
32 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №29»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
Недостатки комфортности условий предоставления услуг: нет комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	Обеспечить организацию комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), нет альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	Обеспечить организацию сменных кресел-колясок, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	

Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
33 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №32	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить организацию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
34 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №34»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
Недостатки функционирование дистанционных способов связи: нет раздела «Часто задаваемые вопросы»	Обеспечить организацию раздела «Часто задаваемые вопросы»
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций

III. Доступность услуг для инвалидов

Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных кресел-колясок
Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, не оказывается помощь, работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории

Обеспечить организацию адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных кресел-колясок, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, помощи, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести

	наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
35 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №44»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: не предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, сменных кресел-колясок, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия

	инвалиду в беспрепятственном получении услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
36 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №46»	
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, нет сменных	Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных

кресел-колясок

Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, нет дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, не предоставляется инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

проемов, сменных кресел-колясок, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
37 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №51	
I.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	
Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет сменных кресел-колясок Недостатки доступности среды для инвалидов: не предоставляется инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить организацию выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций
38 МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №52»	
I.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы	
нет недостатков	Нет рекомендаций
II. Комфортность условий предоставления услуг	
нет недостатков	Нет рекомендаций
III. Доступность услуг для инвалидов	

<p>Недостатки доступности среды для инвалидов: нет предоставляется инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Обеспечить организацию предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж</p>
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы</p>	
<p>Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.</p>	<p>Нет рекомендаций</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>	
<p>Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом</p>	<p>Нет рекомендаций</p>

39 МБОУ «Городской центр образования»

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы

нет недостатков

Нет рекомендаций

II. Комфортность условий предоставления услуг

нет недостатков

Нет рекомендаций

III. Доступность услуг для инвалидов

Недостатки в разрезе оборудования для инвалидов: нет оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, нет сменных кресел-колясок
 Недостатки доступности среды для инвалидов: нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

Обеспечить организацию оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами), выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Провести инструктаж и обучение сотрудников по вопросам обеспечения доступности организации для инвалидов, в т.ч. по сопровождению маломобильных граждан в помещениях организации и на прилегающей территории с учетом имеющихся у них ограничений и расстройств, по оказанию содействия инвалиду в беспрепятственном получении услуги. Определить и закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах ответственность конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. Провести оптимизацию расположения кабинетов организации с учетом обеспечения их доступности для

	маломобильных граждан, перенести наиболее востребованные кабинеты и услуги на первый этаж
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы	
Получатели услуг удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников учреждения.	Нет рекомендаций
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	
Получатели услуг удовлетворены оказанием услуг организацией в целом	Нет рекомендаций

Перечень

организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, для проведения в 2024 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

№	Наименование муниципальных образовательных организаций г. Читы	Адрес организации, телефон, адрес электронной почты, адрес интернет-сайта
1.	МБДОУ «Детский сад № 4»	
2.	МБДОУ «Детский сад № 5»	
3.	МБДОУ «Детский сад № 7»	
4.	МБДОУ «Детский сад № 9»	
5.	МБДОУ «Детский сад № 11»	
6.	МБДОУ «Детский сад № 12»	
7.	МБДОУ «Детский сад № 13»	
8.	МБДОУ «Детский сад № 25»	
9.	МБДОУ «Детский сад № 26»	
10.	МБДОУ «Детский сад № 30»	
11.	МБДОУ «Детский сад № 31»	
12.	МБДОУ «Детский сад № 36»	
13.	МБДОУ «Детский сад № 37»	
14.	МБДОУ «Детский сад № 39»	
15.	МБДОУ «Детский сад №43»	
16.	МБДОУ «Детский сад № 57»	
17.	МБДОУ «Детский сад № 61»	
18.	МБДОУ «Детский сад № 63»	
19.	МБДОУ «Детский сад № 64»	
20.	МБДОУ «Детский сад № 72»	
21.	МБДОУ «Детский сад № 93»	
22.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №3»	
23.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №7»	

24.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №10»	
25.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №13»	
26.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №14»	
27.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №15»	
28.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №20»	
29.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №23»	
30.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №24»	
31.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №25»	
32.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №29»	
33.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №32»	
34.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №34»	
35.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №44»	
36.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №46»	
37.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №51»	
38.	МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №52»	
39.	МБОУ «Городской центр образования»	

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями образовательной сферы

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	<p>ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</p>	<p>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</p> <p>1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p>	<p>Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.</p> <p>Анализ официальных сайтов организации.</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.</p>
2.	<p>КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ</p>	<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>Изучение условий в помещении организации.</p>

	<p>ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</p>	<p>2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина</p>	<p>Расчетная величина значения показателя</p>
		<p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.</p>
3.	<p>ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания)</p>	<p>3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>Изучение условий доступности организаций для инвалидов.</p>
		<p>3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Изучение условий доступности услуг для инвалидов.</p>

	<i>и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и</i>	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.
	<i>федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание,</i>	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.
	<i>исполнение, показ и</i>	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных	Опрос потребителей услуг для

	<p><i>интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i></p>	<p>доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.</p>
5.	<p>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание,</i></p>	<p>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)</p> <p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов),</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для</p>

<p><i>исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i></p>	<p><i>периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</i></p>	<p>опроса получателей услуг, вопрос 14.</p>
	<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.</p>

**Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное 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	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 баллов
			- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})	1-100 баллов	Для расчета формула (1.1)	
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на			- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов		

сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})		официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})	1-100 баллов	
---	--	--	--	--------------	--

Для сферы культуры, образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:

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

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

$$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100 \quad (1.1)$$

где

И_{стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

И_{сайт} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

И_{норм} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

И_{норм-стенд} – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

И_{норм-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 (<i>количество единиц информации</i>)	
		На стенде *	На сайте
Сфера образования (основное образование, профессиональное образование, профессиональное обучение, общее среднее образование)	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 (<i>приложение 2.1 к расчету показателя 1.1</i>)	15(**)	50(**)

дополнительное общее образование)			
-----------------------------------	--	--	--

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ($I_{\text{норм}}$) уменьшается на соответствующее количество единиц

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1. 2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{\text{дист}}$)	0 баллов по 30 баллов за каждый способ	100 баллов Для расчета формула (1.2)

<p>получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 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); б) иного дистанционного способа взаимодействия. 	<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>(Т_{дист}) 100 баллов</p>	
--	--	---	---	--

	$(P_{\text{дист}})$				
$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$					
<p>где</p> <p>$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p> <p>$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.</p> <p>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</p>					

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на	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	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)

информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($\Pi^{откр}_{уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($\mathbf{Ч}_{общ}$)).	социальной сферы	числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{У}_{стенд}$)	
	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 ($\mathbf{У}_{сайт}$)	0-100 баллов

$$\Pi^{откр}_{уд} = \left(\frac{\mathbf{У}_{стенд} + \mathbf{У}_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

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:

$$\Pi^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{\mathbf{У}_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{\mathbf{У}_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \right) \times 100 \quad (1.3)$$

где:

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

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

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

$Ч_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1)	$K^1 = (0,3 \times П_{инф} + 0,3 \times П_{дист} + 0,4 \times П_{откр_{уд}})$ Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов
---	--	---------------

Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)

$П_{инф}$ - соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.

$П_{дист}$ - наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.

$П_{откр_{уд}}$ - 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:

$$K^1 = (0,3 \times 94) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 69,8 = 70 \text{ баллов}$$

**Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное 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	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	<p>- отсутствуют комфортные условия</p> <p>- количество комфортных условий для предоставления услуг (<i>от одного до четырех включительно</i>) ($S_{\text{комф}}$)</p> <p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$)</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.1)</p>

	исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)		питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;			
--	---	--	--	--	--	--

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов

2. 2.	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$)	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{\text{ожид}}$)	<ul style="list-style-type: none"> - превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) - меньше установленного срока 	<ul style="list-style-type: none"> 0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 100 	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.2)</p>
----------	--	-----	---	--	---	--

			ожидания не менее, чем на ½ срока	баллов	
		2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (С _{своевр})	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (У ^{своевр}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{общ})	0-100 баллов	

В сфере образования

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P_{\text{обр.ожид}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комф.уд.}}}{2} \quad (2.2\text{обр})$$

Где $P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$P_{\text{комф.уд.}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2. 3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{комф}_{\text{уд}}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y_{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
$P_{\text{комф}_{\text{уд}}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$ <p>где $Y_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K^2)			$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комф}_{\text{уд}}})$			100 баллов

		<p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).</p> $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$	
--	--	---	--

**Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 	0,3	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 	<p>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</p> <hr/> <p>- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C^{орг}_{дост}$)</p> <hr/> <p>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</p>	<p>0 баллов</p> <hr/> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T^{орг}_{дост}$)</p> <hr/> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <hr/> <p>Для расчета формула (3.1)</p> <hr/> <p>Единого порядка</p>

<p>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($P_{\text{орг дост}}$)</p>	<p>4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.</p>			
--	--	--	--	--

$$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, \quad (3.1)$$

где:

$T_{\text{орг дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{орг дост}}$) принимает значение 100 баллов

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 $(P_{\text{дост}}^{\text{орг}})$ принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 2 условий: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок;

- значение 50 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие сменных кресел-колясок.

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)	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);	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) $(C_{\text{услуг}}^{\text{дост}})$	по 20 баллов за каждое условие $(T_{\text{услуг}}^{\text{дост}})$	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

<p>услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. ($P_{\text{услуг_дост}}$) 		<p>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			
--	--	---	--	--	--

$$P_{\text{услуг_дост}} = T_{\text{услуг_дост}} \times C_{\text{услуг_дост}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{услуг_дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – 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 ($\Pi_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$) принимает значение 100 баллов

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($\Pi_{\text{уд}_{\text{дост}}}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U_{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
-----	--	-----	---	--	--------------	---

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 ($\Pi_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$) принимает:

- значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 60 баллов при условии обеспечения 2 условий доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

- значение 30 баллов при условии обеспечения 1 условия доступности: наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению, возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)	1,0	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{орг дост}} + 0,4 \times P_{\text{услуг дост}} + 0,3 \times P_{\text{дост уд}})$	100 баллов
---	-----	---	---------------

Пример расчета значения критерия 3 (по значениям показателей в варианте 1):

$P_{\text{орг дост}}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$P_{\text{услуг дост}}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$P_{\text{дост уд}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

Расчет значения критерия 3: $K^3 = (0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69$ баллов.

**Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное 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	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 ($U^{перв.контг}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

	опрошенных получателей услуг) ($P_{перв.конт\ уд}$)					
--	---	--	--	--	--	--

$$P_{перв.конт\ уд} = \left(\frac{U_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.1.

$U_{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$Ч_{общ}$ - 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.

$$P_{перв.конт\ уд} = (130 : 150) \times 100 = 0,8667 \times 100 = 86,67 = 87 \text{ баллов.}$$

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула
-----	--	-----	--	--	--------------	---------------------------------------

	непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$)	услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	$(У_{\text{оказ.услуг}})$, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)		(4.2)
--	---	---	---	--	-------

$$П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{У_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.2.

$У_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - 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.

$$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} = (145 : 150) \times 100 = 0,9667 \times 100 = 96,67 = 97 \text{ баллов.}$$

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$)	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 ($U_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
-----	---	-----	--	---	--------------	---

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - 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.

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = (70 : 95) \times 100 = 0,7368 \times 100 = 73,68 = 74 \text{ балла}$$

<p>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)</p>	1,0	<p><i>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</i></p> $K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.контг}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$ <p><i>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество</i></p>	100 баллов
---	-----	--	---------------

баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:

$$K^4 = (K^1 + K^3) / 2$$

Пример расчета значения критерия 4:

Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$P_{\text{показ.услуг}}^{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

$$K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ баллов}$$

**Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное 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). (P _{реком})	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) (У _{реком}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
<p style="text-align: center;">$P_{реком} = \left(\frac{U_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$</p> <p>где</p>						

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

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

Пример расчета значения показателя 5.1.

$U_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - 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.

$$P_{\text{реком}} = (125 : 250) \times 100 = 0,50 \times 100 = 50 \text{ баллов.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	0-100 баллов	100 баллов

	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ¹ ($P_{орг.усл_{уд}}$)	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)	предоставления услуг ($U_{орг.усл}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)		Для расчета формула (5.2)
--	--	--	---	--	---------------------------

$$P_{орг.усл_{уд}} = \left(\frac{U_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

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

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

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

Пример расчета значения показателя 5.2.

$U_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

1) в сфере охраны здоровья – число получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочее) – 230 человек;

2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

$Ч_{общ}$ - 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.

$$P_{реком} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	0-100 баллов	100 баллов

	в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{уд}$)		организации социальной сферы	социальной сферы ($Y_{уд}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)		Для расчета формула (5.3)
--	---	--	------------------------------	---	--	---------------------------

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.3.

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек;

$Ч_{общ}$ - 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.

$$P_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,80 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$$

<p>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К⁵)</p>	<p>1,0</p>	<p><i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i></p> $K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).</p> $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$	<p>100 баллов</p>
--	------------	--	-----------------------

Пример расчета значения критерия 5:

Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

$P_{\text{реком}}$ – 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.

$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.

$P_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла.}$$

Вариант 2. Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства

K^1 – открытость и доступность информации об организации культуры – 54 балла.

K^3 – доступность услуг для инвалидов – 69 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = (54 + 69) : 2 = 123 : 2 = 61,5 = 61 \text{ балл.}$$

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

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \tag{6}$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

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

$$S = (70 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 374 : 5 = 74,8 = 75 \text{ баллов.}$$

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

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

где:
 S^{ou} – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;
 S^{ou}_n – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;
 N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации.

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

Номер организации (n)	1	2	3	4	5	6	7
Показатель оценки качества							
S^{ou}_n	70	72	33	89	54	55	95

Количество организаций в отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) $N^{ou} = 7$

$$S^{ou} = (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65,43 = 65 \text{ баллов.}$$

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

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

где:

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

S^{ou} – показатель оценки качества по o -й отрасли социальной сферы в u -м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

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

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

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

Социальная сфера Показатель (о) оценки качества	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	79

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества $Q = 4$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78 + 79) : 4 = 313 : 4 = 78,25 = 78 \text{ баллов.}$$

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

Социальная сфера Показатель (о) оценки качества	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	-

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества $Q = 3$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78) : 3 = 234 : 3 = 78 \text{ баллов.}$$

Приложение 2.1

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

N	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СП О	ДО Д	
I. Основные сведения						
1.	Информация о дате создания образовательной организации	+	+	+	+	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
2.	Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	+	+	+	+	
3.	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	
4.	Информация о режиме, графике работы	+	+	+	+	
5.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е))

						<p>телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 - информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 - информация отсутствует</p>
II. Структура и органы управления образовательной организацией						
6.	<p>Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))</p>	+	+	+	+	<p>1 - информация представлена в полном объеме, 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 - информация отсутствует</p>
7.	<p>Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))</p>	+*	+*	+*	+*	<p>1 - информация представлена в полном объеме (с приложением копий), 0,5 - представлены только сведения о положениях о структурных</p>

						подразделениях (об органах управления); 0 - информация отсутствует
III. Документы (в виде копий)						
8.	Устав образовательной организации	+	+	+	+	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
9.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+*	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 - представлена лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 - информация отсутствует
10	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	x	+	+	x	1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 - представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 - информация отсутствует

11	План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	+	+	+	+	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
12	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 - информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 - информация отсутствует
13	Отчет о результатах самообследования	+	+	+	+	1 - информация представлена,

						0 - информация отсутствует
14	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме, 0,5 - отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 - информация отсутствует
15	Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации	+	+	x	x	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует

	созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)					
16	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)	+*	+*	+*	+*	1 - информация представлена в полном объеме, 0,5 - при наличии предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого предписания; 0 - информация отсутствует
IV. Образование						
17	Информация о реализуемых уровнях образования	+	+	+	+	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
18	Информация о формах обучения	+	+	+	+	
19	Информация о нормативных сроках обучения	+	+	+	+	

20	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	x	+	+*	x	
21	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 - представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 - информация отсутствует
22	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	
23	Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	+	+	+	+	
24	Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	+	+	+	+	
25	Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	+	+	+	+	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
26	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин	+	+	+	+	

	(модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой					
27	Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)	x	+*	+*	x	
28	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	+	+	+	+	
29	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	x	+	+*	x	
Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают						

30	Уровень образования	x	x	+	x	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
31	Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	x	x	+	x	
32	Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	x	x	+	x	
33	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы	x	x	+	x	

	набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления					
V. Образовательные стандарты						
34	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минпросвещения России	+	+	+	+*	1 - информация представлена в полном объеме (информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением (ссылками)), 0,5 - представлена информация без приложений; 0 - информация отсутствует
VI. Руководство. Педагогический состав						
35	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 - информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2);

	образовательной организации (при их наличии)					0 - информация отсутствует
36	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	+	+	+	+	
VII. Материально-техническое обеспечения образовательной деятельности						
37	Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья)	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме; 0,5 - информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 - информация отсутствует

38	Информация о обеспечении . доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
39	Информация об условиях . питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	
40	Информация об условиях . охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	
41	Информация о доступе к . информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+*	+*	+*	+*	
42	Информация об электронных . образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+*	+*	+*	+*	

43	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+*	+*	+*	+*	
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки						
44	Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)	x	+*	+*	x	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
45	Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)	+*	+*	+*	x	
46	Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)	x	x	+*	x	
IX. Платные образовательные услуги						
47	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	+*	+*	+*	+*	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует

X. Финансово-хозяйственная деятельность						
48	Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	+	+	+	+	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
49	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	+	+	+	+	
XI. Вакантные места для приема (перевода)						
50	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме по всем образовательным программам; 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы по одной образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки); 0 - информация отсутствует
	ИТОГО	40*	45*	49*	38*	

Сведения для расчета показателя "Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации"

N	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СП О	ДО Д	
I. Основные сведения						
1.	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
2.	Информация о режиме, графике работы	+	+	+	+	
3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 - информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 - информация отсутствует
II. Структура и органы управления образовательной организацией						

4.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме, 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 - информация отсутствует
III. Документы (в виде копий)						
5.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+*	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 - представлена лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 - информация отсутствует
6.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	x	+	+	x	1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству),

						0,5 - представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 - информация отсутствует
7.	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 - информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 - информация отсутствует
8.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об	+*	+*	+*	+*	1 - информация представлена в полном объеме,

	оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*					0,5 - отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 - информация отсутствует
IV. Образование						
9.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	x	+	+*	x	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
10	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 - представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 - информация отсутствует
11	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно	x	+	+*	x	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует

	указывают наименование образовательной программы					
Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают						
12	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	x	x	+	x	1 - информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования, 0,5 - информация представлена не по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования; 0 - информация отсутствует
VI. Руководство. Педагогический состав						
13	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам);

	заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)					0,5 - информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 - информация отсутствует
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности						
14	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
IX. Платные образовательные услуги						
15	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	+	+	+	+	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
	ИТОГО	11*	14*	15*	11*	

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

Уважаемый участник опроса!

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

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

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

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

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)

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

1. Да
2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении образовательной организации; наличие и

доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации)?

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 13)

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

1. Да
2. Нет

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

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

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

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

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

Приложение 4

Бланк мониторинга качества условий осуществления образовательной деятельности организацией

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

N	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СП О	ДО Д	
I. Основные сведения						
1.	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
2.	Информация о режиме, графике работы	+	+	+	+	
3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 - информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты);

						0 - информация отсутствует
II. Структура и органы управления образовательной организацией						
4.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме, 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 - информация отсутствует
III. Документы (в виде копий)						
5.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 - представлена лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 - информация отсутствует

6.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	х	+	+	х	1 - информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 - представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 - информация отсутствует
7.	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями)	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 - информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 - информация отсутствует

	несовершеннолетних обучающихся.					
8.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+*	+*	+*	+*	1 - информация представлена в полном объеме, 0,5 - отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 - информация отсутствует
IV. Образование						
9.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	x	+	+*	x	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
10	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 - представлена информация без копий, или не по всем программам;

						0 - информация отсутствует
11	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	x	+	+*	x	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают						
12	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	x	x	+	x	1 - информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования, 0,5 - информация представлена не по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования; 0 - информация отсутствует

VI. Руководство. Педагогический состав						
13	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	+	+	+	1 - информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 - информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 - информация отсутствует
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности						
14	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
IX. Платные образовательные услуги						
15	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	+	+	+	+	1 - информация представлена, 0 - информация отсутствует
	ИТОГО	11*	14*	15*	11*	

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

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

3. Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.

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

4. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.

- предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ	
- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	
- наличие сменных кресел-колясок;	
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	
ВСЕГО	

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

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

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