

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Частного
образовательного учреждения
высшего образования «Курский
институт менеджмента,
экономики и бизнеса»



Г.П. Огорокова

«30» сентября 2019г.

ОТЧЕТ
о выполненных работах по сбору и обобщению
информации о качестве условий оказания услуг
образовательных организаций
в 2019 году

Заказчик: Администрация Октябрьского района Курской области

Исполнитель: Частное образовательное учреждение
высшего образования «Курский институт
менеджмента, экономики и бизнеса»

Курск 2019

Содержание

Введение	3
1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах образовательных учреждений и информационных стендах в помещениях учреждений культуры	6
2. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов	8
3. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования (в баллах)	29
4. Основные недостатки в работе образовательных учреждений, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	32
5. Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными учреждениями и предложения по совершенствованию их деятельности	35
Приложение	37

Введение

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК УООД), осуществляемой Муниципальными бюджетными общеобразовательными учреждениями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности.

Цель исследования – произвести оценку условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями Октябрьского района Курской области на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- провести анализ сведений об образовательной организации, представленных на официальном сайте организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.06.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

- выявить мнение населения о качестве условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями Октябрьского района Курской области

- выработать рекомендации по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями Октябрьского района Курской области.

Основные понятия, используемые при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями образования:

анкетирование – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»);

анкета – опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по указанным в нём правилам; респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

Сбор данных по показателям независимой оценки качества оказания услуг осуществляется организацией-оператором методом анкетирования.

Нормативно-правовые основы, обеспечивающие проведение НОК УООД

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.06.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией».

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.02.2016 № 172 «Об утверждении Плана работ Министерства образования и науки Российской Федерации, по независимой оценке, качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на 2016- 2018 годы и Порядка

рассмотрения результатов независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, оказывающих услуги в сферы образования».

– Приказ Рособранадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также формат предоставления на нем обязательной к размещению информации об образовательной организации.

– Приказ от 31 мая 2018г №344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико – социальной экспертизы»

- Приказ от 13 марта 2019г №144 «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»

В оценке приняли участие 7 образовательных организаций Октябрьского района Курской области:

№ п/п	Наименование организации	Адрес, сайт
1	муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Лобазовская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области	307205 Курская область Октябрьский район д. Лобазовка д. 77 тел. 3-72-18 (бух. 2-13-19) http://www.oktr-lob.ru
2	муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Никольская основная общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области	307217 Курская область Октябрьский район д. Провоторова дом 44 тел. 3-92-33 (бух. 2-13-19) www.oktr-nik.ru
3	муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Плотовская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области	307206 Курская область Октябрьский район д. Плотова дом №77 тел. 3-12-16 (бух. 2-13-19) www.oktr-plot.ru
4	муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Половневская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области	307202 Курская обл., Октябрьский р-н, д. Митрофаново дом 116 тел. 3-32-36 (бух. 2-3-19) www.oktr-pol.ru
5	муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Старковская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области	307212 Курская область Октябрьский район с. Старково дом № 2 тел. 3-42-23 (бух. 2-13-19) www.oktr-star.ru
6	муниципальное казенное общеобразовательное	307215 Курская область

	учреждение «Филипповская основная общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области	Октябрьский район д. Алябьева д.1 а тел. 3-22-23 (бух. 2-13-19) www.oktr-fil.ru
7	муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Черницынская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского района Курской области	307207 Курская обл., Октябрьский р-н, с. Черницыно ул. Октябрьская дом 458 а. тел. 2-12-24 (бух. 2-13-19) www.oktr-cher.ru

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

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

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

в) результаты изучения условий оказания услуг учреждениями образования, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, 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 учреждения образования и т.п.).

В рамках договора, были выполнены следующие работы (оказаны услуги):

- проведен анализ размещенной информации на официальных сайтах учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационном стенде в помещении указанных учреждений;

- изучены условия оказания услуг учреждениями образования, в том числе:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- изучено мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями образования путем анкетирования;

- произведен расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением образования, утвержденных Министерством просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019г №114

В настоящем отчете расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, произведен по каждому учреждению образования и содержится в соответствующем разделе отчета.

1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования и информационных стендах в помещениях учреждений образования

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендах в помещениях учреждений образования был проведен в целях расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», характеризующего критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации».

Анализ был проведен в соответствии с требованиями Приказа Рособраннадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также формат предоставления на нем обязательной к размещению информации об образовательной организации.

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты) и информационных стендах в помещениях учреждений образования, показал, что **обеспечена открытость и доступность следующей информации:**

1. Общая информация об учреждении образования:

полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

дата создания учреждения образования, сведения об учредителе;

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя учреждения образования);

структура учреждения образования, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения образования.

2. Информация о деятельности учреждения образования:

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги, перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения образования, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением образования;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

3. Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя учреждения образования;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения образования;

результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением

образования, а также предложения об улучшении качества его деятельности;
план по улучшению качества работы учреждения.

Выводы по результатам обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования и информационных стендах в помещениях учреждений образования:

1. Информация о деятельности, размещенная на информационных стендах в помещениях указанных учреждений, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Информация о деятельности, размещенная на официальных сайтах указанных учреждений, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

2. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Лобазовская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского
района Курской области**

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
34	34 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения - 100%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
25 чел.	25 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - 100%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36 чел.	28 чел.	8 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 77,78%		
4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)		
Общее количество	Информация по итогам анкетирования	

опрошенных получателей услуг - инвалидов	Количество, удовлетворенных получателей услуг- инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
0чел.	0чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100%		
5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36 чел.	34 чел.	2 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – 94,44%		
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36чел.	34 чел.	2 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – 94,44%		
7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36чел.	35чел.	1 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 97,22%		
8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36чел.	36чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100%		

9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее))		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36чел.	36чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 100%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36 чел.	35чел.	1чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 97,22%		

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Никольская основная общеобразовательная школа» Октябрьского
района Курской области**

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
10 чел.	9 чел.	1 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения - 79,63%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
10 чел.	7 чел.	3 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - 70%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
10чел.	10чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%		
4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)		
Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг- инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
0чел.	0чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 0%		
5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения.		

обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
10чел.	10 чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – 100%		
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
10чел.	10чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – 100%		
7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
10чел.	6 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 60%		
8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
10 чел.	10 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100%		
9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
10чел.	10чел.	0чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – **100%**

10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении

Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
10чел.	10 чел.	0 чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении –**100%**

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Плотовская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского
района Курской области**

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
28 чел.	26 чел.	2 чел.
<u>Вывод:</u> доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения - 100%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
28 чел.	26 чел.	2 чел.
<u>Вывод:</u> доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - 100%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
28 чел.	26 чел.	2 чел.
<u>Вывод:</u> доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 92,86%		
4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (<i>оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности</i>)		
Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг- инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
2 чел.	1 чел.	1 чел.
<u>Вывод:</u> доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов –		

50%		
5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
28 чел.	28 чел.	0 чел.
<u>Вывод:</u> доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – 100%		
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
28чел.	28чел.	0 чел.
<u>Вывод:</u> доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – 100%		
7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
28чел.	28чел.	0чел.
<u>Вывод:</u> доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100%		
8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
28чел.	26 чел.	2 чел.
<u>Вывод:</u> доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 92,86%		
9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее)		
Общее количество	Информация по итогам анкетирования	

опрошенных получателей услуг	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
28чел.	28чел.	0 чел.
<u>Вывод:</u> доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 100%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
28 чел.	28 чел.	0 чел.
<u>Вывод:</u> доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100%		

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Половневская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского
района Курской области**

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
41 чел.	41 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения - 100%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
41 чел.	35 чел.	6 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 85,37%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
41 чел.	33 чел.	8 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 80,49%		
4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)		
Общее количество	Информация по итогам анкетирования	

опрошенных получателей услуг - инвалидов	Количество, удовлетворенных получателей услуг- инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
1чел.	0чел.	1чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 0%		
5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
41 чел.	39 чел.	2чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – 95,12%		
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
41чел.	39чел.	2чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – 95,12%		
7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
41чел.	40 чел.	1чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 97,56%		
8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
38 чел.	41 чел.	3чел.
Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 92,69%		

9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее))		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
41 чел.	40чел.	1 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 97,56%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
41чел.	40 чел.	1 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 97,56%		

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Старковская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского
района Курской области**

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36	35 чел.	1 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения – 97,22%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36 чел.	28 чел.	8 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 77,78%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36 чел.	33 чел.	3 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 91,67%		
4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)		
Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг - инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
5 чел.	5 чел.	0 чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – **100%**

5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение

Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36чел.	36 чел.	0 чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – **100%**

6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение

Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36чел.	36чел.	0чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – **100%**

7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)

Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36чел.	28 чел.	8чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – **77,78%**

8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)

Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36 чел.	36 чел.	0 чел.

Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – **100%**

9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее)

Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36 чел.	36чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 100%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
36 чел.	36 чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100%		

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Филипповская основная общеобразовательная школа» Октябрьского
района Курской области**

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
15 чел.	15 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения - 100%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
15 чел.	15 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 100%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
15 чел.	15 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%		
4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении <i>(оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)</i>		
Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг - инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
0 чел.	0 чел.	0 чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 0%		
5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
15чел.	15 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – 100%		
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
15чел.	15чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – 100%		
7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
15чел.	15чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100%		
8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
15чел.	15 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100%		
9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее)		
Общее количество	Информация по итогам анкетирования	

опрошенных получателей услуг	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
15 чел.	15чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 100%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
15чел.	15чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100%		

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Черныцынская средняя общеобразовательная школа» Октябрьского
района Курской области**

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
209чел	196чел.	13чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения - 93,78%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
202 чел.	188чел.	14чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 93,07%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
258чел.	240чел.	18 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 93,02%		
4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)		
Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг- инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
17чел.	15чел.	2чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – **88,23%**

5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение

Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
258чел.	242 чел.	14чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – **93,8%**

6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение

Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
258чел.	251чел.	7чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – **93,8%**

7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)

Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
180чел.	163чел.	17чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – **90,56%**

8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)

Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
258чел.	253 чел.	5 чел.

Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – **98,06%**

9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее)

Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
258 чел.	249чел.	9чел.
<u>Вывод:</u> доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 96,51%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
258чел.	250чел.	8чел.
<u>Вывод:</u> доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 96,9%		

3. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования (в баллах)

В таблице 2 представлены сведения по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Таблица 2. Сводная таблица по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Организации	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	1.2. Наличие на официальном сайте организации и о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого
МКОУ «Лобазовская СОШ»	30	30	40	100
МКОУ «Никольская ООШ»	30	30	24	84
МКОУ «Плотовская СОШ»	30	30	38,52	98,52
МКОУ «Половневская СОШ»	30	30	37,07	97,07
МКОУ «Старковская СОШ»	30	30	35	95
МКОУ «Филипповская ООШ»	30	30	40	100
МКОУ «Черницынская СОШ»	30	30	37,37	97,37

По второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». Данные по каждой организации представлены в таблице 3. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром общеобразовательных учреждений.

Таблица 3. Сводная ведомость по второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Организации	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий	Итого
МКОУ «Лобазовская СОШ»	50	38,89	88,89
МКОУ «Никольская ООШ»	50	50	100
МКОУ «Плотовская СОШ»	50	46,43	96,43

МКОУ «Половневская СОШ»	50	40,25	90,25
МКОУ «Старковская СОШ»	50	45,84	95,84
МКОУ «Филипповская ООШ»	50	50	100
МКОУ «Черницынская СОШ»	50	46,51	96,51

По третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» сведения представлены в таблице 4.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром территории по заданным параметрам

Таблица 4. Сводная таблица по третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

Организации	3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого
МКОУ «Лобазовская СОШ»	0	24	0	24
МКОУ «Никольская ООШ»	0	16	0	16
МКОУ «Плотовская СОШ»	0	24	15	39
МКОУ «Половневская СОШ»	12	24	0	36
МКОУ «Старковская СОШ»	0	16	18	34
МКОУ «Филипповская ООШ»	12	24	15	51
МКОУ «Черницынская СОШ»	24	32	26,47	82,47

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» данные представлены в таблице 5, рисунок 4.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

Таблица 5. Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого
МКОУ «Лобазовская СОШ»	37,78	37,78	19,44	95
МКОУ «Никольская ООШ»	40	40	12	92
МКОУ «Плотовская СОШ»	40	40	20	100
МКОУ «Половневская СОШ»	38,05	40	19,51	97,56
МКОУ «Старковская СОШ»	40	40	14,96	94,96
МКОУ «Филипповская ООШ»	40	40	20	100
МКОУ «Черницынская СОШ»	37,52	39,08	18,12	94,72

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации» данные представлены в таблице 6.

Таблица 6. Сводная таблица по пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»

Организации	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Итого
МКОУ «Лобазовская СОШ»	30	20	48,61	98,61
МКОУ «Никольская ООШ»	30	20	50	100
МКОУ «Плотовская СОШ»	27,86	20	50	97,86
МКОУ «Половневская СОШ»	27,81	19,51	48,78	96,1
МКОУ «Старковская СОШ»	30	20	50	100
МКОУ «Филипповская ООШ»	30	20	50	100
МКОУ «Черницынская СОШ»	29,42	19,3	48,45	97,17

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

Организации	Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность"	Критерий 2. "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"	Критерий 3. "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"	Критерий 4. "Доброжелательность, вежливость, работникова организации"	Критерий 5. "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"
МКОУ «Лобазовская СОШ»	100	88,89	24	95	98,61
МКОУ «Никольская ООШ»	84	100	16	92	100
МКОУ «Плотовская СОШ»	98,52	96,43	39	100	97,86
МКОУ «Половневская СОШ»	97,07	90,25	36	97,56	96,1
МКОУ «Старковская СОШ»	95	95,84	34	94,96	100
МКОУ «Филипповская ООШ»	100	100	51	100	100
МКОУ «Черницынская СОШ»	97,37	96,51	82,47	94,72	97,17

4. Основные недостатки в работе образовательных учреждений, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУ «Лобазовская СОШ» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами
2. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений

в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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.

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУ «Никольская ООШ» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами
2. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений

в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУ «Плотовская СОШ» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами
2. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений

в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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);

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУ «Половневская СОШ» выявлены следующие недостатки:

По критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность отсутствует:

1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
3. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.
4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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;

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУ «Старковская СОШ» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
3. Наличие сменных кресел-колясок;

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУ «Филипповская ООШ» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУ «Черницынская СОШ» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

По Критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» необходимо повысить уровень доброжелательности и вежливости работников.

5. Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями образования и предложения по совершенствованию их деятельности

По итогам расчета всех критериев для всех 7 муниципальных казенных общеобразовательных учреждений был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 8.

Таблица 8. Рейтинг образовательных учреждений Октябрьского района

Организации	Баллы	Рейтинг
МКОУ «Черницынская СОШ»	93,65	1
МКОУ «Филипповская ООШ»	90,2	2
МКОУ «Плотавская СОШ»	86,36	3
МКОУ «Старковская СОШ»	83,96	4
МКОУ «Половневская СОШ»	83,4	5
МКОУ «Лобазовская СОШ»	81,3	6
МКОУ «Никольская ООШ»	78,4	7

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

Предложения по совершенствованию деятельности учреждений образования

МКОУ «Лобазовская СОШ» необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами
2. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

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.

МКОУ «Никольская ООШ» необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами
2. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений

в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

МКОУ «Плотовская СОШ» необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами
2. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений

в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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);

МКОУ «Половневская СОШ» необходимо обеспечить:

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность обеспечить:

1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
3. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов.
4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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;

МКОУ «Старковская СОШ» необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
3. Наличие сменных кресел-колясок;

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

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 предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

МКОУ «Филипповская ООШ» необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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

МКОУ «Черницынская СОШ» необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

1. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

1. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
3. Возможность предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

По Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» необходимо повысить уровень доброжелательности и вежливости работников.

Приложение

Сведения об организации - операторе

Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»
305000, г. Курск, ул. Радищева, 35
Тел. 70-82-46, факс 70-56-87
ИНН 4632005963 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000006
К/сч 30101810145250000411
Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва
БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063
ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000
ОКФС – 53

Члены экспертной группы:

Закурдаева В.В - первый проректор,
проректор по учебной работе
и дистанционному обучению МЭБИК;
Олейникова Д.Г. – ст. преподаватель
кафедры экономики МЭБИК
Левшина Л.С, заместитель декана факультета
дополнительного образования МЭБИК

**Расчет показателей, характеризующих общие
критерии оценки качества условий оказания услуг
МКОУ «Лобазовская средняя общеобразовательная школа»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{\text{стенд}} + 37_{\text{сайт}} / 62_{\text{норм}}) \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{\text{откр.уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(34_{\text{стенд}} + 25_{\text{сайт}} / 59_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 100^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				100

			баллов	
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 	50%	<p>по формуле (2.1):</p> $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 80_{\text{комф. усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p> <p>В связи с тем, что максимально возможное значение показателя составляет 100 баллов, то (Pкомф.усл) оценки качества принимает значение 100 баллов</p>	80 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$ $(28^{\text{комф}}/36_{\text{общ}}) \times 100 = 77,78^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	77,78 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 80 _{комф. усл.} + 0,5 x 77,78 ^{комф} _{уд})			88,89баллов	
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$ $20_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times 0_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 0_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ <p>В наличии <u>ни одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих	40%	по формуле (3.2):	60 баллов

		$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times 3_{\text{дост}}^{\text{усл}} = 60 *_{\text{дост}}^{\text{усл}}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(0_{\text{инв}}^{\text{дост}} / 0_{\text{инв}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}^{\text{дост}}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	0 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 0_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times 60_{\text{дост}}^{\text{усл}} + 0,3 \times 0_{\text{уд}}^{\text{дост}})$			24балла
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(34_{\text{перв.конт}} / 36_{\text{общ}}) \times 100 = 94,44_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	94,44 баллов
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в	40%	по формуле (4.2): $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(34_{\text{каз.услуг}} / 36_{\text{общ}}) \times 100 = 99,44_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$	94,44 баллов

	организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{\text{вежл.дист уд}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(26^{\text{вежл.дист}} / 27^{\text{бщ}}) \times 100 = 97,22^{\text{вежл.дист уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	97,22баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 94,44^{\text{перв.конт уд}} + 0,4 \times 94,44^{\text{каз.услуг уд}} + 0,2 \times 97,22^{\text{вежл.дист уд}})$				100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(36^{\text{реком}} / 36^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{реком}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(36^{\text{орг.усл}} / 36^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(35^{\text{уд}} / 36^{\text{общ}}) \times 100 = 97,22^{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	97,22баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100^{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл уд}} + 0,5 \times 97,22^{\text{уд}})$				98,61баллов

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100+88,89+24+95+98,61)/5=80,11_{\text{МКОУ «Лобазовская СОШ»}}$$

**Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение
«Никольская основная общеобразовательная школа»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(9_{стенд} + 3_{сайт} / 20_{общ}) \times 100 = 60^{откр}_{уд}$	60 баллов
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 60^{откр}_{уд})$				84 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации	50%	по формуле (2.1):	100 баллов

	комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		$P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 120^*_{\text{комф. усл}}$ В наличии и функционируют <u>пять</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{комф. усл}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(10^{\text{комф}}/10_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф. усл}} + 0,5 \times 100^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				100баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{орг. дост}} = T_{\text{орг. дост}} \times C_{\text{орг. дост}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>ни одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.	0баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{услуг. дост}} = T_{\text{услуг. дост}} \times C_{\text{услуг. дост}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 40^*_{\text{усл. дост}}$ В наличии <u>одно</u> условие	40 баллов

	<p>зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 		<p>доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(0^{дост}/0_{инв}) \times 100 = 0^{дост}_{уд}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	0 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 40^{усл}_{дост} + 0,3 \times 0^{дост}_{уд})$				16 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(10^{перв.конт}/100_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	100 баллов
4.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{Y_{уд}^{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(10^{каз.услуг}/10_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	100 баллов

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{\text{вежл.дист.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист.уд}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(6^{\text{вежл.дист.уд}}/10_{\text{общ}}) \times 100 = 60^{\text{вежл.дист.уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	60 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт.уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг.уд}} + 0,2 \times 60^{\text{вежл.дист.уд}})$				100баллов
5. Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(10_{\text{реком}}/10_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл.уд}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(10^{\text{орг.усл.уд}}/10_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл.уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(10_{\text{уд}}/10_{\text{общ}}) \times 100 = 100$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				100 баллов

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(84 + 100 + 16 + 92 + 100) / 5 = 78,4_{\text{МКОУ «Никольская ООШ»}}$$

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Плотовская средняя общеобразовательная школа»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взл: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных <u>способов</u> взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр\ уд} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(26_{стенд} + 26_{сайт} / 56_{общ}) \times 100 = 96,3^*_{откр\ уд}$	96,3баллов
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 96,3^*_{откр\ уд})$				98,52 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых	50%	по формуле (2.1): $P_{комф\ усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	100 баллов

	<p>осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 		$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 120^*_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p> <p>В связи с тем, что максимально возможное значение показателя составляет 100 баллов, то ($P_{\text{комф.усл}}$) оценки качества принимает значение 100 баллов</p>	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(26^{\text{комф}} / 28_{\text{общ}}) \times 100 = 92,86^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	92,86баллов
Итого по критерию 2 (K²): ($0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$)				96,436баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>ни одного</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	0баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 60^*_{\text{усл}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>три</u> условий доступности,</p>	60баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 		<p>позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	50 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				39 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(28^{перв.конт}/28_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(28^{каз.услуг}/28_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг,	20%	по формуле (4.3):	100 баллов

	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(26^{\text{вежл.дист}}/28) \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				100баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	<p>по формуле (5.1):</p> $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(26_{\text{реком}}/28_{\text{общ}}) \times 100 = 92,86_{\text{реком}}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	92,86 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	<p>по формуле (5.2):</p> $P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(28^{\text{орг.усл}}/28_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	<p>по формуле (5.3):</p> $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(28_{\text{уд}}/28_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 92,86_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				97,86 баллов

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(98,52+96,43+39+100+97,86)/5=86,36 \text{ МКОУ «Лытовская СОШ»}$$

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Половневская средняя общеобразовательная школа»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{айт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взл: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют четыре дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр\ уд} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(41_{стенд} + 35_{сайт} / 82 /_{общ}) \times 100 = 92,68^{\text{откр}}_{уд}$	92,68баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 92,68^{\text{откр}}_{уд})$				97,07баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			

2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 	50%	<p>по формуле (2.1):</p> $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100 *_{\text{комф. усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>пять</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{комф. уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(33^{\text{комф}} / 41_{\text{общ}}) \times 26 = 80,49^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	80,49 баллов
<p>Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф. усл}} + 0,5 \times 100^{\text{комф}}_{\text{уд}})$</p>				100 баллов
<p>3. Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</p>				
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{орг. дост}} = T_{\text{орг. дост}} \times C_{\text{орг. дост}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	40 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, 	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{услуг. дост}} = T_{\text{услуг. дост}} \times C_{\text{услуг. дост}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 60 *^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	60 баллов

	<p>выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(0^{дост}/0_{инв}) \times 100 = 0_{уд}^{дост}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	0 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 40^{орг\ дост} + 0,4 \times 60^{усл\ дост} + 0,3 \times 0_{уд}^{дост})$				36 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(39^{перв.конт}/41_{общ}) \times 100 = 95,12_{уд}^{перв.конт}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	95,12 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(41^{каз.услуг}/41_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{оказ.услуг}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$	97,56 баллов

	использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$(40^{\text{вежл.дист}} / 41_{\text{бщ}}) \times 100 = 97,56^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times \frac{95,12^{\text{перв.конт}}}{97,56^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times$				86,67баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(38_{\text{реком}} / 41_{\text{общ}}) \times 100 = 92,69_{\text{реком}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	92,69 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(40^{\text{орг.усл}} / 41_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	97,56 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(40_{\text{уд}} / 41_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	97,56баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 92,69_{\text{реком}} + 0,2 \times 97,56^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 97,56_{\text{уд}}$				96,1баллов

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(97,07 + 90,25 + 36 + 97,56 + 96,1) / 5 = 83,4_{\text{МКОУ «Половневская СОШ»}}$$

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Старковская средняя общеобразовательная школа»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(35_{стенд} + 28_{сайт} / 72_{общ}) \times 100 = 87,5^*_{откр_{уд}}$	87,5 баллов
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 87,5^*_{откр_{уд}})$				95баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых	50%	по формуле (2.1): $P_{комф_{усл}} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	100 баллов

	<p>осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 		$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 120^*_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг.</p> <p>В связи с тем, что максимально возможное значение показателя составляет 100 баллов, то ($P_{\text{комф.усл}}$) оценки качества принимает значение 100 баллов.</p>	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(33^{\text{комф}}/236_{\text{общ}}) \times 100 = 91,67^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	91,67 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 91,67^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				95,84 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии два условия доступности услуг для инвалидов.</p>	40 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 60^*_{\text{усл.дост}}$ <p>В наличии три условия доступности, позволяющих</p>	60 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 		инвалидам получать услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(3/5_{инв}) \times 100 = 60_{уд}^{дост}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	60 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0_{дост}^{орг} + 0,4 \times 40_{дост}^{усп} + 0,3 \times 60_{уд}^{дост})$				16 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(36_{перв.конт} / 36_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{перв.конт}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(36_{каз.услуг} / 36_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{оказ.услуг}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг,	20%	по формуле (4.3):	74,78 баллов

	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{вежл. дист. уд}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл. дист.}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(28^{\text{вежл. дист.}} / 36_{\text{общ}}) \times 100 =$ $74,78^{\text{вежл. дист.}}_{\text{уд}}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	
Итого по критерию 4 (K⁴):		$(0,4 \times 100^{\text{перв. конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз. услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 74,78^{\text{вежл. дист.}}_{\text{уд}})$		94,96 баллов
5. Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(36_{\text{реком}} / 36_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг. усл. уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг. усл.}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(36^{\text{орг. усл.}} / 36_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг. усл.}}_{\text{уд}}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(36_{\text{уд}} / 36_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵):		$(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг. усл.}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$		100баллов

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(95 + 95,84 + 34 + 94,96 + 100) / 5 = 81,9_{\text{МКОУ «Старковская СОШ»}}$$

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Филипповская основная общеобразовательная школа»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{айт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(15_{стенд} + 15_{сайт} / 152_{общ}) \times 100 = 100^*_{откр_{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 100^*_{откр_{уд}})$				99,74баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			

2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 	50%	<p>по формуле (2.1):</p> $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 120^*_{\text{комф. усл}}$ <p>В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг.</p> <p>В связи с тем, что максимально возможное значение показателя составляет 100 баллов, то ($P_{\text{комф. усл}}$) оценки качества принимает значение 100 баллов</p>	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{комф. уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(15^{\text{комф}} / 15_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф. усл}} + 0,5 \times 100^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				100 баллов
3. Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»				
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	40 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по 	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 60^*_{\text{усл}}_{\text{дост}}$	60 баллов

	<p>слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 		<p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	50 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				51 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(15^{перв.конт}/15_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(15^{аз.услуг}/15_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в</p>	100 баллов

			разделе 1.2 отчета.	
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(15_{вежл.дист} / 15_{общ}) \times 100 = 96,05_{уд}^{вежл.дист}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times 100_{уд}^{каз.услуг} + 0,2 \times 100_{уд}^{вежл.дист})$				100 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(15_{реком} / 15_{общ}) \times 100 = 96,05_{реком}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(15_{орг.усл} / 15_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{орг.усл}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(15_{уд} / 15_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{реком} + 0,2 \times 100_{уд}^{орг.усл} + 0,5 \times 100_{уд})$				100баллов

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(100 + 100 + 51 + 100 + 100) / 5 = 90,2_{МКОУ «Филипповская ООШ»}$$

**Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение
«Черныцынская средняя общеобразовательная школа»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют три дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр\ уд} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(196_{стенд} + 188_{сайт} / 411_{общ}) \times 100 = 93,43^{откр}_{уд}$	93,43 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 93,43^{ткр}_{уд})$				100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			

2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 	50%	<p>по формуле (2.1):</p> $P_{\text{комф усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 120^*_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг.</p> <p>В связи с тем, что максимально возможное значение показателя составляет 100 баллов, то ($P_{\text{комф.усл}}$) оценки качества принимает значение 100 баллов.</p>	100 баллов
2.2.	<p>Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{комф уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(240^{\text{комф}} / 258_{\text{общ}}) \times 100 = 93,02^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	93,02 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 93,02^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				96,51 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост орг}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост орг}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост орг}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 80^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	80баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост усл}}^{\text{усл}} = T_{\text{дост усл}}^{\text{усл}} \times C_{\text{дост усл}}^{\text{усл}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80^*_{\text{усл}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условие доступности, позволяющих</p>	80 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 		инвалидам получать услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(15^{дост} / 17_{инв}) \times 100 = 88,23^{дост}_{уд}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	88,23 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 88,23^{дост}_{уд})$				82,47 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(242^{перв.конт} / 258_{общ}) \times 100 = 93,8^{перв.конт}_{уд}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	93,8 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(251^{каз.услуг} / 258_{общ}) \times 100 = 93,7^{оказ.услуг}_{уд}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	93,7 баллов
4.3.	Доля получателей услуг,	20%	по формуле (4.3):	90,6баллов

	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(163_{вежл.дист} / 180_{общ}) \times 100 = 90,6_{уд}^{вежл.дист}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	
Итого по критерию 4 (K⁴):		$(0,4 \times 93,8_{перв.конт}^{уд} + 0,4 \times 97,7_{каз.услуг}^{уд} + 0,2 \times 90,6_{вежл.дист}^{уд})$		94,72 баллов
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	<p>по формуле (5.1):</p> $P_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(253_{реком} / 258_{общ}) \times 100 = 98,06_{реком}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	98,06 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	<p>по формуле (5.2):</p> $P_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{Y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(249_{орг.усл} / 258_{общ}) \times 100 = 96,51_{уд}^{орг.усл}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	96,51баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	<p>по формуле (5.3):</p> $P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(250_{уд} / 258_{общ}) \times 100 = 96,9_{уд}$ <p>Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.</p>	96,9 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵):		$(0,3 \times 98,06_{реком} + 0,2 \times 96,51_{орг.усл}^{уд} + 0,5 \times 96,9_{уд})$		97,17баллов

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$(97,37 + 96,51 + 82,47 + 94,72 + 97,17) / 5 = 93,65_{МКОУ \text{ «Чернышнская СОШ»}$$