Общество с ограниченной ответственностью «Региональное агентство независимой оценки качества» (ООО «РАНОК»)
141431, город Москва, Ленинградское ш, д. 228 к. 4, кв. 659

Утверждаю:
Генеральный директор
_____/С.И. Волохов/

«___»_____ 2026 г.

СВОДНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЕВПАТОРИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ГО Евпатория Республики Крым, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

I. ВВЕДЕНИЕ 2
Термины и определения 2
Нормативно-правовые основания 2
Цели и задачи 4
Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий образовательной деятельности 5
Рекомендации по расчету отдельных показателей НОКО 34
II. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ 44
Объекты независимой оценки и количество респондентов, принимавших участие в независимой оценке 44
КРИТЕРИЙ 1 45
Открытость и доступность информации об образовательной организации. 45
Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией. 45
КРИТЕРИЙ 3 45
Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации. 45
КРИТЕРИЙ 4 46
Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации. 46
КРИТЕРИЙ 5 46
Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией. 46
ИНТЕГРАЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ 47
Рейтинги муниципальных образовательных организаций в разрезе типов учреждений ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
III. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ. ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
Общие рекомендации для всех типов образовательных организаций. ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
Недостатки и рекомендации в разрезе организаций 48
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ ..... **Ошибка! Закладка не определена.**

I. ВВЕДЕНИЕ

Термины и определения

Генеральная совокупность – совокупность получателей образовательных услуг

Выборочная совокупность – получатели услуг, подлежащие опросу

Репрезентативность – соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом

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

ДО - дошкольное образование детей;

ОО - общее образование;

ДОД – дополнительно образование детей;

ДПО – дополнительное профессиональное образование;

ОВО – высшее образование;

СПО - среднее профессиональное образование;

НОКО – независимая оценка качества образовательной деятельности;

ОВЗ – ограниченные возможности здоровья.

Нормативно-правовые основания

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности в ГО Евпатория Республики Крым в 2026 году проведена в отношении 41 муниципальной образовательной организации. Все работы были произведены в соответствии с требованиями, установленными следующими нормативными правовыми актами и регламентирующими документами:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Указ Президента РФ от 4 февраля 2021 г. N 68 "Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации";
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программа среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг

организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Рособрнадзора от 04.08.2023 N 1493 "Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации";
- Постановление Правительства РФ от 20 октября 2021 г. N 1802 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 31 марта 2025 г. N 253"Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере общего, среднего профессионального образования и соответствующего дополнительного профессионального образования, профессионального обучения, дополнительного образования детей и взрослых, организации отдыха и оздоровления детей, а также оказания им при этом необходимой помощи";
- Методические рекомендации (Примеры) расчета показателей, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (основная часть и приложения), в редакции от 15 августа 2019 г., подготовленными Министерством труда и социальной защиты РФ в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
- Методические рекомендации к единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным

общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей) 2026 г.

Цели и задачи

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

Задачи исследования:

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

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

3) формирование предложений об улучшении качества деятельности образовательных организаций.

Удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности в ГО Евпатория Республики Крым в целом, в том числе по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

- открытостью и доступностью информации об организации размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);
- удовлетворенность комфортностью условий осуществления образовательной деятельности;
- удовлетворенность доступностью осуществления образовательной деятельности для инвалидов;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения);
- удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности.

Порядок расчета критериев и показателей представлен в таблице ниже.

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

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	Не производится в образовательных организациях
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных	Опрос потребителей услуг для выявления их

		организационными условиями предоставления услуг	мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

Подходы к построению рейтингов и расчету показателей
Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
				- объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **($И_{стенд}$)**	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее	- отсутствует информация о деятельности организации на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации *(количество*	1-100	

№	Показатели оценки качества	Значи-мость пока-зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметро в в баллах	Макси-мальное значение показателей
	«Интернет» (далее - официальных сайтов организаций) (**$П_{инф}$**)		содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	*материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (**$И_{сайт}$**)	баллов	

Вариант 1.Для сферы образования:

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

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

$$П_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{И_{стенд}}{И_{норм\text{-}стенд}} + \frac{И_{сайт}}{И_{норм\text{-}сайт}}\right) \times 100, \qquad (1.1)$$

где

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

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

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

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

$И_{норм\text{-}сайт}$ – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

№	Показатели оценки качества	Значи-мость пока-зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметро в в баллах	Макси-мальное значение показателей
Сфера		Основание – наименования нормативных правовых актов			Объем информации *(количество единиц информации)*	
					На стенде *	На сайте
Сфера образования*(высшее и дополнительное профессиональное образование)*		статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 *(приложение 3 к расчету показателя 1.1)*			17(15**)	50(44**)
Сфера образования*(основное общее образование, средне профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование)*		статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 *(приложение 3 к расчету показателя 1.1)*			15(**)	50(**)

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

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

Для дошкольной образовательной организации

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

нормативное количество информации на стенде - 15 единиц информации
нормативное количество информации на сайте - 44 единиц информации

2) Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 15 единицы информации
на официальном сайте организации – 43 единиц информации.

Расчет по варианту 3:

$$П_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{15}{15} + \frac{39}{44} \right) \times 100$$

$$0{,}5 \times (1 + 0{,}89) \times 100 = 0{,}5 \times 189 = 94{,}50 = 94 \text{ балла}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- **количество функционирующих дистанционных способов**взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)* **($С_{дист}$)**	по **30 баллов** за каждый способ **($Т_{дист}$)**	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	**100 баллов**	

	обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) **($П_{дист}$)**		оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.			

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

где

$Т_{дист}$– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

На сайте организации имеется информация о следующих **двух** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 1:

(30 баллов × 2 способа) = 60 баллов

Вариант 2

На сайте организации имеется информация о следующих **трех** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);

2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);

3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2:

(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов

Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пяти** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);

2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);

3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);

4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;

5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3:

100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,4	1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и	0-100 баллов	100 баллов

	открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» **($П^{откр}_{уд}$)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **($Ч_{общ}$)**).		доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($У_{стенд}$)**		Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($У_{сайт}$)**	0-100 баллов	

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

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

$$П^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ\text{-}стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ\text{-}сайт}}\right) \times 100, \qquad (1.3)$$

где:

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

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

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

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

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

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет по варианту 1:

$$(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0{,}5889 \times 100 = 58{,}89 = 59 \text{ баллов}.$$

Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет по варианту 2:

$$0{,}5 \times ((170/450) + (320/360)) \times 100 = 0{,}5 \times (0{,}378+0{,}889) \times 100 = 0{,}6365 \times 100 = 63{,}65 = 64 \text{ балла}$$

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» ($К^1$)		$$К^1=(0,3\times П_{инф} + 0,3\times П_{дист} + 0,4\times П^{откр}_{уд})$$ Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов

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

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

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

$П^{откр}_{уд}$- доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» **-** 59 баллов.

Расчет значения критерия 1:

$$К^1= (0,3 \times 42) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 12,6 + 18 + 23,6 = 54,2 = 54 \text{ балла}$$

Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,
(для оценки организаций в сфере образования)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) **($П_{комф.усл}$)**	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет»,	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
				- **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **($С_{комф,}$)**	по 20 баллов за каждое условие **($Т_{комф}$)**	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

			посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			

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

где:

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

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

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

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

В организации в наличии **три** условия комфортной среды:

1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
2) наличие и понятность навигации внутри организации;
3) наличие и доступность питьевой воды.

Расчет по варианту 1:

$$\mathbf{П_{комф.усл} = 20\ баллов \times 3\ условия = 60\ баллов}$$

Вариант 2.

В организации в наличии **пять** условий комфортной среды:

1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
2) наличие и понятность навигации внутри организации;
3) наличие и доступность питьевой воды.
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
5) санитарное состояние помещений организации.

Расчет по варианту 2:

$$П_{комф.усл} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$$

Вариант 3.
В организации в наличии **шесть** условий комфортной среды:
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
2) наличие и понятность навигации внутри организации;
3) наличие и доступность питьевой воды.
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
5) санитарное состояние помещений организации
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет по варианту 3:

$$П_{комф.усл} = 100 \text{ баллов}$$ (так как в наличии более пяти условий комфортной среды)

В сфере образования

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

$$П^{обр}_{ожид} = \frac{П_{комф.усл} + П^{комф}_{уд.}}{2} \quad \textbf{(2.2обр)}$$

где

$П_{комф.усл}$- обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$П^{комф}_{уд}$- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

Вариант 3. В сфере образования

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

$П_{комф.усл}$- (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги) = 60 баллов

$П^{комф}_{уд}$- (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг,удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации»организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов

Расчет по варианту 3:

$П^{о}_{ожид}$= (60 баллов + 89 баллов) : 2 = 149 : 2= 74,50 = 74 балла

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных	0,3	2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией **($У^{комф}$)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

	получателей услуг)**($П^{комф}_{уд}$)**					

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией – 400 чел;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Расчет показателя 2.3:

$$П^{комф}_{уд} = 400 : 450 \times 100 = 0{,}8889 \times 100 = 88{,}89 = 89 \text{ баллов}$$

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» ($К^2$)		**$К^2=(0{,}3\times П_{комф.усл} + 0{,}4\times П_{ожид} + 0{,}3\times П^{комф}_{уд})$**	100 баллов

Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке[4]	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:[4] 1) оборудованных входных	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов
				- **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до	по 20 баллов за	Для расчета

	- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. **($П^{орг}_{дост}$)**		групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	четырех) **($С^{орг}_{дост}$)**	каждое условие **($Т^{орг}_{дост}$)**	формула (3.1) Единого порядка
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

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

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **($П^{орг}_{дост}$)**принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыр**е условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;
4) наличие сменных кресел-колясок.

$С^{орг}_{дост}$ –количество условий доступности организации для инвалидов – 4.
$Т^{орг}_{дост}$ -количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$П^{орг}_{дост}$ = 20 баллов × 4 условия = 80 баллов

Вариант 2
В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

Расчет по варианту 2:

$П^{орг}_{дост}$ = 100 баллов (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления	0,4	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) **($С^{услуг}_{дост}$)**	по 20 баллов за каждое условие **($Т^{услуг}_{дост}$)**	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

	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) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. **($П^{услуг}_{дост}$)**		(тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			

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

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($П^{услуг}_{дост}$)принимает значение 100 баллов.

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):

1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;

3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

$С^{орг}_{дост}$ –количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

$\mathbf{Т^{орг}_{дост}}$ **-**количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$$\mathbf{П^{услуг}_{дост} = 20\ баллов \times 3\ условия = 60\ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Расчет по варианту 2:

$\mathbf{П^{услуг}_{дост}}$ **= 100 баллов** (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).

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

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

где

$\mathbf{У^{дост}}$- число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

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

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$\mathbf{У^{дост}}$- число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;

$\mathbf{Ч_{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.

Расчет показателя 3.3:

$П^{дост}_{уд}$ = 125: 175 × 100 = 0,7142 ×100 = 71,42 = 71 балл			
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ($К^3$)	1	**$К^3$=(0,3×$П^{орг}_{дост}$ + 0,4×$П^{услуг}_{дост}$ + 0,3× $П^{дост}_{уд}$)**	100 баллов

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

$П^{орг}_{дост}$ - оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$П^{услуг}_{дост}$ - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

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

Расчет значения критерия 3:

$К^3$= (0,3 × 80) + (0,4 × 60) + (0,3 × 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 баллов.

Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения,	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги **($У^{перв.конт}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

	в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)(**$П^{перв.конт}_{уд}$**)		регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	анкеты (**$Ч_{общ}$**)		

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.1.

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

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1:

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

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры,	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги **($У^{оказ.услуг}$),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)

	получателей услуг).($П^{оказ.услуг}_{уд}$)		инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию			

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.2.

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

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.2:

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

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия ($У^{вежл.дист}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)

	получателей услуг).($П^{вежл.дист}_{уд}$)		(жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)			

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

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

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.

Расчет показателя 4.3:

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

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций » ($К^4$)	1	*Для организаций в сфере образования:* $К^4 = (0{,}4 \times П^{перв.конт}_{уд} + 0{,}4 \times П^{оказ.услуг}_{уд} + 0{,}2 \times П^{вежл.дист}_{уд})$	100 баллов

Пример расчета значения критерия 4:

Вариант 1. Для организаций в сфере образования:

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

$П^{оказ.услуг}_{уд}$– доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 97 баллов;

$П^{вежл.дист}_{уд}$– доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

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

Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).**($П_{реком}$)**	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (**$У_{реком}$**), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (**$Ч_{общ}$**)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.1.

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

$Ч_{общ}$- общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.1.

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке[5]	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**($П^{орг.усл}_{уд}$)**	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **($У^{орг.усл}$)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.2.

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

1) в сфере образования – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.2.

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

---

[5]Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере образования, – «графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)».

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации **($У_{уд}$),** по отношению к	0-100 баллов	100 баллов Для расчета

	числа опрошенных получателей услуг).**($П_{уд}$)**			числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **($Ч_{общ}$)**		формула (5.3)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.3.

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

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.3.

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

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» ($К^5$)	1	*В сфере образования:* $К^5=(0{,}3\times П_{реком} + 0{,}2\times П^{орг.усл}_{уд} + 0{,}5\times П_{уд})$	100 баллов

Пример расчета значения критерия5:

Вариант 1. Для организаций в сфере образования

$П_{реком}$–доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), выраженная в баллах – 50 баллов.

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

$П_{уд}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, выраженная в баллах– 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

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

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

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

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K^m_n – значения критериев оценки в n-ой организации

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

$$S = (54 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 358 : 5 = 71,6 = 72 \text{ балла.}$$

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

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

где:

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

S^{ou}_n – показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли в u-м субъекте Российской Федерации;

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

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

Номер организации (n) / Показатель оценки качества	1	2	3	4	5	6	7

S^{ou}_n	70	72	33	89	54	55	95

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

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

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

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

где:

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

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

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

Рекомендации по расчету отдельных показателей НОКО

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

1) При осуществлении сбора и обобщения данных в отношении образовательной организации, реализующей образовательные программы соответствующих уровней образования, распололоженной по нескольким адресам, рекомендуется осуществлять расчет значений показателей и критериев НОКО, а также итогового балла организации (структурного подразделения) исходя из средних арифметических значений показателей НОКО по всем адресам, по которым проведены сбор и обобщение данных. Пример: Организация имеет 2 здания (территории), расположенные по разным адресам. По итогам проведения оператором сбора и обобщения данных, здание № 1 набрало 80 баллов по показателю 2.1, и 75% долю получателей образовательных услуг, удовлетворенных 17 комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (показатель 2.2.), а здание № 2 – 60 баллов по показателю 2.1. и 100% по показателю 2.2. В соответствии с Единым порядком расчета показателей, а также с учетом того, что показатель «Время ожидания предоставления услуги» для сферы образования не установлен. Расчет балла по критерию 2 «Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» осуществляется по формуле:

К2 = (0,5 × Пкомф.усл + 0,5 × П уд комф),

С учетом наличия у организации двух территорий, рекомендуется осуществить расчет критерия 2 следующим образом:

К2 = (80+60)/2 * 0,5 + (75+100)/2 * 0,5= 35+43,75=78,75

2) Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации; на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Информация о максимальном количестве сведений, подлежащих размещению на сайте3

и информационном стенде образовательной организации (в зависимости от реализуемых образовательных программ), представлена в таблицах 3 и 4 соответственно. При анализе информации, размещенной на сайте образовательной организации, необходимо учесть, что Правила размещения информации на сайте образовательной организации и Требования к структуре официального сайта не содержат требования о размещении информации/документов в случае их отсутствия и, как следствие, не требует дополнительного указания на отсутствие структурных элементов (филиалов, представительств и т.д.), в случае их отсутствия.

В целях исключения возможности необоснованного снижения балла по соответствующему показателю, рекомендуется специалистам оператора уточнить информацию о наличии в образовательной организации филиалов, представительств и т.д. непосредственно в самой образовательной организации. Определение фактического объема информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, а также на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предполагает использование следующей шкалы (в зависимости от рассматриваемой позиции):

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

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

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

В соответствии с частью 2 статьи 29 Федерального закона № 273-ФЗ, пунктами 3-15 Правил размещения на сайте образовательной организации, а также с Требованиями к структуре официального сайта.

Пример расчета показателя 1.1. (для профессиональной образовательной организации):

Пинф =1/2× (11/12 +43/45) × 100 = 0,936 × 100 = 93,6 балла,

где:

И норм-стенд – 12 ед. (в соответствии с содержанием Таблицы 4 Методических рекомендаций).

И норм-сайт – 45 ед. (в соответствии с объемом информации, подлежащей размещению в соответствии с Таблицей 3 Методических рекомендаций)

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

При оценке условия «наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений» показателя 2.1. необходимо руководствоваться санитарными правилами СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 г. № 28, далее – правила СП 2.4.3648-20) и использовать следующий алгоритм расчета:

комфортное условие обеспечивается – санитарно-гигиенические помещения имеютсяв необходимом количестве, чистота помещений соблюдается, средства гигиены (мыло, бумажные полотенца и (или) электросушители для рук, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве;

комфортное условие не обеспечивается – отсутствуют в образовательной организации в необходимом количестве санитарно-гигиенические помещения или помещения присутствуют в необходимом количестве, но не обеспечивается чистота помещений, отсутствуют средства гигиены (мыло, бумажные полотенца и (или) электросушители для рук, туалетная бумага).

В свою очередь, при наличии в организации любых 2 из 3 указанных параметров, условие «наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений» рекомендуется оценивать в 10 баллов.

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

При оценке условия «санитарное состояние помещений организации» показателя 2.1. рекомендуется руководствоваться указанными выше санитарными правилами СП 2.4.3648-20.

Подлежат осмотру помещения согласно Таблице 2 Методических рекомендаций, в том числе:

Помещения для реализации образовательных программ

- комнаты по присмотру и уходу за детьми (игровые комнаты) или комнаты для осуществления присмотра и ухода (игровые комнаты и (или) гостиные))

- аудитории, учебные классы (комнаты самоподготовки))

- аудитории, учебные классы (комнаты самоподготовки), производственные мастерские, лаборатории)

Актовый зал

Обеденный зал (столовая, буфет)

Гардероб (раздевальная комната)

Библиотека

Спортивный зал

Спортивные и игровые площадки

Помещения для оказания медицинской помощи (в случаях установленных законодательством)

Помещения

интерната/общежития

Планировка помещений дошкольных организаций и организаций, осуществляющих присмотр и уход за детьми, за исключением помещений, размещенных в жилых помещениях, должна обеспечить возможность формирования изолированных помещений для каждой детской группы – раздевальная комната, групповая комната, спальня, буфет, туалет, совмещенный с умывальной, наличие при необходимости дополнительных помещений для занятий с детьми (музыкальный зал, физкультурный зал, кабинет логопеда, помещения для иных дополнительных занятий), а также иных помещений (помещения для оказания медицинской помощи, пищеблок, помещения для стирки белья) и помещений служебно-бытового назначения (пункт 3.1.3. правил СП 2.4.3648-20).

В отношении помещений интерната/общежития при образовательной организации, экспертом оператора осуществляется осмотр и фотофиксация санитарного состояния жилых помещений, санитарно-гигиенических помещений, а также кухни (помещения для приготовления пищи).

Результаты осмотра указанных помещений рекомендуется оценивать следующим образом:

Условие выполняется – подтверждено надлежащее санитарно-гигиеническое состояние всех помещений организаций, образовательных программ;

Условие не выполняется – отсутствуют или не подтверждено наличие надлежащего санитарно-гигиенического состояния 2 и более помещений из перечисленных

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

$К2 = (0,5 \times Пкомф.усл + 0,5 \times Пудкомф)$,

где:

Пкомф.усл – значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная

деятельность»;

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

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

При расчете данного показателя необходимо руководствоваться требованиями приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

При оценке условия «оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)» показателя 3.1. рекомендуется руководствоваться указанными выше санитарными правилами СП 2.4.3648-20 и СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденными приказом Минстроя России от 30 декабря 2020 г. № 904/пр. При невозможности установки адаптированного лифта, допускается использование гусеничного подъемника/подъемной платформы/ступенькохода и т.д. (либо организация обучения соответствующей категории лиц на первом этаже образовательной организации) в качестве альтернативного способа обеспечения доступности помещений организации для инвалидов (применительно к соответствующему индикатору).

Также в качестве альтернативного способа обеспечения доступности помещений организации для инвалидов (относительно наличия в организации поручней) допускается использование опор-ходунков.

Для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию

памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня, либо выписками из Единого государственного реестра объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, непосредственно здания, в отношении которого Оператором осуществляется сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями) показатель оценки качества (Пдосторг) принимает:

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

– значение 60 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из двух: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов / наличие сменных кресел-колясок.

Аналогичный алгоритм расчета показателя 3.1. целесообразно использовать для малокомплектных школ и школ, расположенных в труднодоступной местности (при наличии документов, подтверждающих невозможность выполнения требований), а также в образовательных организациях, в которых с связи со спецификой реализуемых образовательных программ могут не обучаться лица с ОВЗ и инвалиды.

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

Результаты осмотра указанных помещений рекомендуется оценивать следующим образом:

Условие выполняется – в организации имеются адаптированные лифты, поручни и расширенные дверные проемы;

Условие не выполняется – в организации не обеспечено наличие любых 2 из 3 указанных параметров;

Вместе с тем, при наличии в организации любых 2 из 3 указанных параметров, условие «наличие адаптированных лифтов,

поручней, расширенных дверных проемов» рекомендуется оценивать в 10 баллов.

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

При расчете данного показателя учитывается, что в случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться справкой, подписанной руководителем организации (структурного подразделения организации), в отношении которой осуществляется сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями), показатель оценки качества (Пдостуслуг) принимает:

– значение 100 баллов при условии обеспечения 3 условий доступности: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;

– значение 60 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступности из представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

– значение 20 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из представленных: (1) наличие альтернативной версии

сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

Кроме того в целях исключения возможности необоснованного снижения балла по указанному показателю НОКО у образовательных организаций, в которых образовательная деятельность может осуществляться исключительно в очном формате ввиду специфики реализуемых образовательных программ, целесообразно при предоставлении подтверждающих документов оценивать условие доступности «возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому» в 20 баллов, а также засчитывать наличие соответствующего условия при расчете данного показателя в случае отсутствия адаптированных образовательных программ и/или отсутствия обучающихся с ОВЗ.

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

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

При этом целесообразно использовать следующий алгоритм расчета по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (К3):

К3 = (0,6 × Пдосторг + 0,4 × Пдостуслуг), где:

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

Пдостуслуг – оценка по показателю 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать

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

II. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Объекты независимой оценки и количество респондентов, принимавших участие в независимой оценке

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации, осуществляющей образовательную деятельность. Для сбора и обобщения мнений граждан о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, в опросе участников образовательной деятельности могут принимать участие обучающиеся, достигшие 14-летнего возраста, что обусловлено правами и обязанностями, возникающими начиная с 14-летнего возраста.

Генеральная совокупность рассчитывается следующим образом:

ДО - соответствует общей численности участников образовательной деятельности в организации. Рассчитывается как численность обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО

ОО, ДОД - соответствует общей численности участников образовательной деятельности в организации. Рассчитывается как сумма общей численности обучающихся и численности обучающихся, достигших 14 лет, в течение календарного года, предшествующего году проведения НОКО.

В независимой оценке качества приняли участие

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№	Название организации	Тип	Генеральная совокупность	Доля анкет	Кол-во анкет
10	МБОУ «Средняя школа № 11 имени Героя Советского Союза Евграфа Михайловича Рыжова города Евпатории Республики Крым»	ОО	1103	40,0	441

КРИТЕРИЙ 1

Открытость и доступность информации об образовательной организации.

В таблице 2 представлены данные характеризующие Критерий 1 (К1) - открытость и доступность информации.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

1.1.1. Удовлетворенность информацией размещенной на стенде образовательной организации.

1.1.2. Удовлетворенность информацией размещенной на сайте образовательной организации.

1.2 Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.3.1. Доля удовлетворенных информацией размещенной на стенде образовательной организации.

1.3.2. Доля удовлетворенных информацией размещенной на сайте образовательной организации.

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации.

№ ОУ	ОУ	Тип	1.1.1.	1.1.2.	1.1.	1.2.	1.3.1.	1.3.2.	1.3.	К1
10	МБОУ «Средняя школа № 11 имени Героя Советского Союза Евграфа Михайловича Рыжова города Евпатории Республики Крым»	ОО	100,0	100,0	100,0	100,0	99,7	97,6	98,6	99,4

КРИТЕРИЙ 2

Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией.

В таблице 3 представлены данные характеризующие Критерий 2 (К2) - комфортность условий предоставления услуг.

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

№ ОУ	ОУ	Тип	2.1.	2.3.	К2
10	МБОУ «Средняя школа № 11 имени Героя Советского Союза Евграфа Михайловича Рыжова города Евпатории Республики Крым»	ОО	100,0	89,6	94,8

КРИТЕРИЙ 3

Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

В таблице 4 представлены данные характеризующие Критерий 3 (К3) - доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3.2. Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

№ ОУ	ОУ	Тип	3.1.	3.2.	3.3.	К3
10	МБОУ «Средняя школа № 11 имени Героя Советского Союза Евграфа Михайловича Рыжова города Евпатории Республики Крым»	ОО	80,0	100,0	96,4	92,9

КРИТЕРИЙ 4

Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

В таблице 5 представлены данные, характеризующие Критерий 4 (К4) - доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

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

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию .

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия.

№ ОУ	ОУ	Тип	4.1.	4.2.	4.3.	К4
10	МБОУ «Средняя школа № 11 имени Героя Советского Союза Евграфа Михайловича Рыжова города Евпатории Республики Крым»	ОО	95,5	94,6	99,1	95,8

КРИТЕРИЙ 5

Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией.

В таблице 6 представлены данные характеризующие Критерий 5 (К5) - удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации.

№ ОУ	ОУ	Тип	5.1.	5.2.	5.3.	К5
10	МБОУ «Средняя школа № 11 имени Героя Советского Союза Евграфа Михайловича Рыжова города Евпатории Республики Крым»	ОО	93,4	94,1	96,4	95,0

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ
муниципальных образовательных организаций ГО Евпатория Республики Крым

Таблица 8

РЕЙТИНГ	Название организации	Тип	ОБЩИЙ БАЛЛ	К1	К2	К3	К4	К5
Ранг организации			Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организаций	Удовлетворенность условиями оказания услуг
5	МБОУ «Средняя школа № 11 имени Героя Советского Союза Евграфа Михайловича Рыжова города Евпатории Республики Крым»	ОО	**95,6**	99,4	94,8	92,9	95,8	95,0

Таблица 10
«Рейтинг общеобразовательных учреждений»

Ранг (место)	Название организации	ОБЩИЙ БАЛЛ	К1	К2	К3	К4	К5
2	МБОУ «Средняя школа № 11 имени Героя Советского Союза Евграфа Михайловича Рыжова города Евпатории Республики Крым»	**95,6**	99,4	94,8	92,9	95,8	95,0

Недостатки и рекомендации МБОУ «Средняя школа № 11 имени Героя Советского Союза Евграфа Михайловича Рыжова города Евпатории Республики Крым»

1. Недостатки по критерию 1.1.1.

№	Недостатки и рекомендации по критерию 1.1.1 по итогам сбора и обобщения информации на стендах организаций	Замечаний нет.
1	Недостатки и рекомендации по критерию 1.1.2 по итогам сбора и обобщения информации о дистанционных способах обратной связи	Замечаний нет.
2	Недостатки по критерию 1.2. по итогам сбора и обобщения информации о дистанционных способах обратной связи	Замечаний нет.
3	Недостатки по критерию 2.1 по итогам сбора и обобщения информации о комфортности предоставления услуг	Замечаний нет.
4	2. Недостатки по критерию 3.1. по итогам сбора и обобщения информации о доступности услуг для инвалидов	В организации отсутствуют (или выявлено не соответствие нормативным требованиям): Адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; Сменные кресла-коляски. Рекомендуется обеспечить доступность услуг для инвалидов. Включить в перечень мероприятий в рамках реализации в регионе/ муниципальном образовании/конкретной организации программы Доступная среда» комплекс мер, направленных устранение выявленных проблем и недостатков
5	Недостатки по критерию 3.2. по итогам сбора и обобщения информации о наличии условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими	Замечаний нет