

**АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**



## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ**

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ СРЕДНЯЯ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 1 ГОРОДА  
ДЮРТЮЛИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ДЮРТЮЛИНСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ  
БАШКОРТОСТАН**

**в рамках исполнения муниципального контракта  
№ б/н от 30 августа 2019 г.**

**ЗАКАЗЧИК: Администрация муниципального района Дюртюлинский район  
Республики Башкортостан**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ: ООО Агентство независимой оценки качества образования  
«Открытая школа»**

**г. Уфа 2019 г.**

**АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**



**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА  
НА ТЕМУ:**

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ  
УЧРЕЖДЕНИЕМ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 1 Г.  
ДЮРТЮЛИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ДЮРТЮЛИНСКИЙ РАЙОН  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН**

**в рамках исполнения муниципального контракта  
№ 6/н от 30 августа 2019 г.**

**Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»**

**Директор, к.ф.-м.н., член  
Евразийской Ассоциации  
оценки качества образования (г. Москва)** *Абзалимов Р.Р.* /Абзалимов Р.Р.  
13 декабря 2019 г.



**г. Уфа 2019 г.**

## Оглавление

Методические характеристики исследования .....	4
Раздел I. Общие положения оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями .....	5
1. Инструментарий применяемый для оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями .....	5
2. Порядок оценки показателей характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями .....	7
3. Методика расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг .....	13
4. Содержание показателей, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности .....	21
Раздел II. Расчёт критериев и итогового показателя оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организацией .....	33
1. Расчёт показателей и критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности .....	33
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность .....	33
Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность .....	47
Критерий 3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов .....	51
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организаций .....	56
Критерий 5. Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций .....	60
2. Расчёт итогового показателя оценки качества условий осуществления образовательной деятельности по организации .....	63
3. Обобщённые результаты оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организацией .....	64
4. Итоговые значения результатов оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организацией .....	73
5. Сравнительные диаграммы показателей критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организацией .....	75
Выводы .....	81
Заключение .....	86

## **Методические характеристики исследования**

**Заказчик:** Администрация муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан.

**Исполнитель:** Общество с ограниченной ответственностью Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа».

**Предмет исследования:** качество условий оказания образовательных услуг Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением средняя общеобразовательная школа № 1 города Дюртюли муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан.

**Сроки проведения:** 30 августа 2019 г. – 13 декабря 2019 г.

**Характеристика выборки:** получатели услуг Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа № 1 города Дюртюли муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан.

**Метод сбора информации:** очный опрос получателей услуг в месте их предоставления, очный и заочный опрос экспертов.

**Объём выборки:**

- 370 получателей услуг образовательного учреждения;
- 8 экспертов. Экспертами выступили специалисты в сфере оценки качества условий оказываемых услуг АНОКО «Открытая школа» и привлечённые эксперты.

# **РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

## **1. Инструментарий применяемый для оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями**

Инструментарий для оценивания качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением средняя общеобразовательная школа № 1 города Дюртюли муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан (далее – МБОУ СОШ № 1, образовательная организация) содержит:

1) 5 критериев, включающих 9 показателей характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – показатели оценки качества), для оценки со стороны получателей (родителей и законных представителей) услуг образовательной организации (далее – получатель/получатели услуги/услуг).

Критерий 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Критерий 2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

Критерий 3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов.

Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов из числа опрошенных получателей услуг - инвалидов».

Критерий 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации.

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (напр. работники приёмной комиссии, секретариата, учебной части)».

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги

при обращении в организацию (напр. преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)».

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Критерий 5. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций.

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым».

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графиком работы организации».

Показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации».

2) 3 критерия, включающих 5 показателей, для экспертного оценивания:

Критерий 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.

Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами».

Показатель оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

Критерий 2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.

Показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

Критерий 3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов.

Показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов».

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими».

Оценка качества условий оказываемых услуг организацией осуществляется на основании 14 показателей оценки качества объединённых в 5 критериев.

## **2. Порядок оценки показателей характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями**

**1. Критерий «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»:**

<p>1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:</p> <p>1.1.1. На информационных стенах в помещении организации,</p> <p>1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>	<p>Оценивается экспертом по шкале 0-100 баллов исходя из количества материалов, размещенных на информационных стенах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами и по шкале 0-100 баллов исходя из количества материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.</p>
<p>1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- телефона;</li><li>- электронной почты;</li><li>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения, получения консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»;</li><li>- технической возможности выражения получателем образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).</li></ul>	<p>Оценивается экспертом исходя из расчёта 30 баллов за каждый способ существующего дистанционного взаимодействия, но не более 100 баллов при наличии свыше трёх способов дистанционного взаимодействия.</p>
<p>1.3. Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>	<p>Оцениваются получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов.</p>

**2. Критерий «Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»:**

<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- наличие зоны отдыха (ожидания);</li><li>- наличие и понятность навигации внутри организаций;</li><li>- наличие доступность питьевой воды;</li></ul>	<p>Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого комфорtnого условия, но не более 100 баллов от пяти и выше комфортных условий для предоставления услуг.</p>
--	---

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций.	
2.2. Время ожидания предоставления услуги	Не установлен.
2.3. Удовлетворённость комфортом условиями осуществления образовательной деятельности.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов.

### 3. Критерий «Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов»:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъёмными 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.	Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого условия, но не более 100 баллов от пяти и выше условий доступности для инвалидов.
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; - помочь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого условия, но не более 100 баллов от пяти и выше условий доступности для инвалидов.
3.3. Удовлетворённость доступностью образовательных услуг для инвалидов - получателями образовательных услуг инвалидами.	Оценивается получателем услуги -инвалидом. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов.

**4. Критерий «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации»:**

4.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части).	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов.
4.2. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (напр. преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы).	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов.
4.3. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов.

**5. Критерий «Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций»:**

5.1. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов.
5.2. Удовлетворённость удобством графика работы организации.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов.
5.3. Удовлетворённость в целом условиями оказания образовательных услуг в организации.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя оценки качества по шкале 0-100 баллов.

Каждый показатель оценки качества имеет значимость в рамках своего критерия. Итоговое количество баллов по показателям оценки качества и критерию рассчитывается с учётом значимости соответствующих показателей оценки качества. Максимально возможная величина каждого показателя оценки качества и каждого критерия оценки качества составляет 100 баллов. Данные приводятся в табл. 1.

**Таблица 1**

Критерий/показатель	Значимость показателя	Баллы показателя (max)	Значение показателя (max)
Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами».	0,3	100	30
Показатель 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».	0,3	100	30
Показатель 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».	0,4	100	40
Итого по критерию 1 «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность».			100
Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».	0,3	100	30
Показатель 2.2. «Время ожидания предоставления услуги». Данный показатель в сфере образования не установлен. При расчёте итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере	Для расчётной величины показателя 2.2 применяется значимость показателя 0,4		

образования используется расчётная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3.			
Показатель 2.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».	0,3	100	30
Итого по критерию 2 «Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность»			100
Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов».	0,3	100	30
Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими».	0,4	100	40
Показатель 3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)».	0,3	100	30
Итого по критерию 3 «Доступность образовательной деятельности инвалидов»			100
Показатель 4.1. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приёмной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».	0,4	100	40
Показатель 4.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от	0,4	100	40

общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».			
Показатель 4.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».	0,2	100	20
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».			100
Показатель 5.1. «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».	0,3	100	30
Показатель 5.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».	0,2	100	20
Показатель 5.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».	0,5	100	50
Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций».			100

### **3. Методика расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

Расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования производится по следующим формулам в баллах.

1. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации осуществляющей образовательную деятельность»:

а) значение показателя оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется по формуле:

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

где:

$I_{\text{стенд}}$  - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещённой на информационных стенах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$  - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещённой на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»;

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

$I_{\text{норм-сайт}}$  - объём информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

б) значение показателя оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$  - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$  - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте образовательной организации.

При наличии и функционировании более трёх дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества 1.2 принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стенах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)», определяется по формуле:

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

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

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

где:

$Y_{\text{стенд}}$  - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стенах в помещении образовательной организации;

$Y_{\text{сайт}}$  - число получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации;

$\chi_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

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

$\chi_{\text{общ-сайт}}$  - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворённости открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}}).$$

2. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность»:

а) значение показателя оценки качества 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», определяется по формуле:

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

где:

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

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

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества 2.1 принимает значение 100 баллов;

б) Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для образовательных организаций не установлен.

При расчёте итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчётная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3 по формуле:

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

где:

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

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

в) значение показателя оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)», определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф. уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\Psi_{\text{общ}}} \times 100 \quad (2.3)$$

где:

$Y_{\text{комф}}$  - число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг образовательной организацией;

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

Итого по критерию 2 «Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность»:

$$K^2 = (0,3 \times П_{комф. усл} + 0,4 \times П_{ожид} + 0,3 \times П^{комф}_{уд}).$$

3. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации», определяется по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост} \quad (3.1)$$

где:

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

$C^{орг}_{дост}$  - количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества 3.1 принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества 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; помочь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому», определяется по формуле:

$$П_{услуг} = T_{услуг} \times C_{услуг} \quad (3.2)$$

где:

$T_{услуг}$  - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услуг дост}}$  - 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 3.2 принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)», определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \left( \frac{Y^{\text{дост}}}{\Psi_{\text{инв}}} \right) \times 100 \quad (3.3)$$

где:

$Y^{\text{дост}}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов;

$\Psi_{\text{инв}}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Итого критерию 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»:

$$K^3 = (0,3 \times \Pi^{\text{опрг дост}} + 0,4 \times \Pi^{\text{услуг дост}} + 0,3 \times \Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}}).$$

4. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

а) значение показателя оценки качества 4.1 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приёмной комиссии, секретариата, учебной части) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)», определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left( \frac{Y^{\text{перв.конт}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.1)$$

где:

$Y^{\text{перв.конт}}$  - число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\Psi_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества 4.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих непосредственное оказание образователь-

ной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)», определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{\text{оказ.услуг}} = \left( \frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.2)$$

где:

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

$\Psi_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества 4.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)», определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{\text{вежл.дист}} = \left( \frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (4.3)$$

где:

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

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

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$K^4 = (0,4 \times \Pi_{уд}^{\text{перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{уд}^{\text{оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{\text{вежл.дист}}).$$

5. Расчёт показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности»:

а) значение показателя оценки качества 5.1 «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)», определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100 \quad (5.1)$$

где:

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

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

б) значение показателя оценки качества 5.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)» ( $\Pi^{орг. усл}_{уд}$ ) определяется по формуле:

$$\Pi^{орг. усл}_{уд} = \left( \frac{Y^{орг. усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100 \quad (5.2)$$

где:

$Y^{орг. усл}$  - число получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации;

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

в) значение показателя оценки качества 5.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» ( $\Pi_{уд}$ ) определяется по формуле:

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

где:

$Y_{уд}$  - число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в образовательной организации;

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

Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности»

$$K^5 = (0,3 \times \Pi_{реком} + 0,2 \times \Pi^{орг. усл}_{уд} + 0,5 \times \Pi_{уд}).$$

Показатель оценки качества по организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

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

где:

$S$  - показатель оценки качества образовательной организации;

$K^m$  - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих  $m$ -ый критерий оценки качества в образовательной организации, рассчитываемая по формулам:

$$\begin{aligned}
 K^1 &= (0,3 \times \Pi_{\text{инф}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}} + 0,4 \times \Pi_{\text{откр}}_{\text{уд}}) \\
 K^2 &= (0,3 \times \Pi_{\text{комф. усл}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi_{\text{комф}}_{\text{уд}}) \\
 K^3 &= (0,3 \times \Pi_{\text{орг. дост}} + 0,4 \times \Pi_{\text{услуг дост}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дост}}_{\text{уд}}) \\
 K^4 &= (0,4 \times \Pi_{\text{перв. конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ. услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл. дист}}_{\text{уд}}) \\
 K^5 &= (0,3 \times \Pi_{\text{реком}} + 0,2 \times \Pi_{\text{орг. усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}})
 \end{aligned}$$

где:

$\Pi^n_{\text{инф}} \dots \Pi^n_{\text{уд}}$  - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в образовательной организации, рассчитанные по формулам, приведённым в пунктах 1 - 5.

#### **4. Содержание показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности**

*Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность.*

Показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стенах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Установленный нормативными правовыми актами объём информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организаций, которая должна быть размещена на информационных стенах в помещении образовательной организации:

1. Информация о месте нахождения организации и её филиалов (при наличии).

2. Информация о режиме, графике работы.

3. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты.

4. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации:

– наименование структурных подразделений (органов управления);

– фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений;

– места нахождения структурных подразделений;

– адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии);

– адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).

5. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями).

6. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями).

7. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приёма обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.

8. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости платных образовательных услуг.

9. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации).

10. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий.

11. Сведения об (наименование) образовательной программе.

12. Информация о результатах приёма по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приёма (на места, финансируемые за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления.

13. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей;
- должность руководителя, его заместителей;
- контактные телефоны;
- адреса электронной почты.

14. Информация об условиях питания, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии).

15. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии).

Установленный нормативными правовыми актами объём информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организаций, которая должна быть размещена на сайте образовательной организации:

1. Информация о дате создания организации.
2. Информация об учредителе/учредителях организации.
3. Информация о месте нахождения й организации и её филиалов (при наличии).
4. Информация о режиме, графике работы.
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты.
6. Информация о структуре и об органах управления организации:
  - наименование структурных подразделений (органов управления);
  - фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений;
  - места нахождения структурных подразделений;
  - адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии);
  - адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)).

8. Устав образовательной организации.
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями).
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями).
11. План финансово-хозяйственной деятельности организации, утверждённый в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы организации.
12. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приёма обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.
13. Отчёт о результатах самообследования.
14. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости платных образовательных услуг.
15. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющими образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии).
16. Предписания Рособрнадзора, отчёты об исполнении таких предписаний (при наличии).
17. Информация о реализуемых уровнях образования.
18. Информация о формах обучения.
19. Информация о нормативных сроках обучения.
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации).
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий.
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий.

23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии).

24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий.

25. Информация о методических и иных документах, используемых для обеспечения образовательного процесса.

26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой.

27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии).

28. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение).

29. Сведения об (наименование) образовательной программе.

30. Уровень образования.

31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки.

32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для её осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования).

33. Информация о результатах приёма по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приёма (на места, финансируемые за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления.

34. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России.

35. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей;

- должность руководителя, его заместителей;
- контактные телефоны;
- адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии).

36. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) работника;
- занимаемая должность (должности);
- учёная степень (при наличии);
- учёное звание (при наличии);
- наименование направления подготовки и (или) специальности;
- данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии);
- общий стаж работы;
- стаж работы по специальности.

37. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в том числе:

- наличие оборудованных учебных кабинетов,
- объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

38. Информация об обеспечении доступа в здания организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

39. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии).

40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

41. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

42. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

43. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии).

45. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии).

46. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии).

47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии).

48. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц.

49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.

50. Информация о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц).

Количество информации, размещённой на информационных стенах в помещении образовательной организации, определяется исходя из соотношения объёма информации, размещённой на информационных стенах в помещении образовательной организации к объёму информации необходимому к размещению на информационных стенах в помещении образовательной организации, установленному нормативными правовыми актами.

Количество информации, размещённой на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», определяется исходя из соотношения объёма имеющейся на сайте информации к объёму информации необходимому к размещению на сайте образовательной организации, установленному нормативными правовыми актами.

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 1.1 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 1.1 и значимости показателя оценки качества (0,3) приведённого в табл. 1.

Показатель оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» включает в себя следующие параметры:

- указанный на сайте организации номер телефона;
- указанный на сайте адрес электронной почты;

- наличие и функционирование электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы») для обратной связи с получателями услуг образовательной организации;

- наличие и функционирование технической возможности выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие

анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 1.2 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах, с учётом его значимости, выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 1.2 и значимости показателя оценки качества (0,3) приведённого в табл. 1.

Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стенах в помещениях образовательной организации и на сайте в сети «Интернет» от общего количества опрошенных получателей услуг.

Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации на общедоступных информационных ресурсах, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Значение показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 1.3 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 1.3 и значимости показателя оценки качества (0,4) приведённого в табл. 1.

*Критерий 2. Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность.*

Показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» включает в себя следующие параметры:

- 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.

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 2.1 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 2.1 и значимости показателя оценки качества (0,3) приведённого в табл. 1.

Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для образовательных организаций не установлен.

При расчёте итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчётная величина показателя 2.2, которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3 по формуле 2.2 приведённой выше.

Показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 2.3 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 2.3 и значимости показателя оценки качества (0,3) приведённого в табл. 1.

*Критерий 3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов.*

Показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» включает в себя следующие параметры:

- оборудование входных групп пандусами (подъёмными 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.

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 3.1 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 3.1 и значимости показателя оценки качества (0,3) приведённого в табл. 1.

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» включает в себя следующие параметры:

- 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;
- помочь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 3.2 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 3.2 и значимости показателя оценки качества (0,4) приведённого в табл. 1.

Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей образовательных услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов, из числа опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых и неудовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 3.3 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 3.3 и значимости показателя оценки качества (0,3) приведённого в табл. 1.

*Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации.*

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приёмной комиссии, секретариата, учебной части)» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию от общего количества опрошенных получателей услуг.

Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 4.1 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 4.1 и значимости показателя оценки качества (0,4) приведённого в табл. 1.

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 4.2 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 4.2 и значимости показателя оценки качества (0,4) приведённого в табл. 1.

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 4.3 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 4.3 и значимости показателя оценки качества (0,2) приведённого в табл. 1.

*Критерий 5. Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций.*

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, готовых и не готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 5.1 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 5.1 и значимости показателя оценки качества (0,3) приведённого в табл. 1.

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых удобством графика работы организации, а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 5.2 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 5.2 и значимости показателя оценки качества (0,2) приведённого в табл. 1.

Показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации» включает в себя, установленную расчётным путём, долю получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации от общего количества опрошенных получателей услуг. Количество получателей услуг, удовлетворённых и неудовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации,

а также не выразивших своего мнения определяется исходя из данных полученных в результате анкетирования получателей услуг.

Значение параметров показателя оценки качества в баллах выводится в соответствии с формулой 5.3 приведённой выше.

Значение показателя оценки качества в баллах с учётом его значимости выводится исходя из произведения полученного значения параметров показателя оценки качества 5.3 и значимости показателя оценки качества (0,5) приведённого в табл. 1.

## **РАЗДЕЛ II. РАСЧЁТ КРИТЕРИЕВ И ИТОГОВОГО ПОКАЗАТЕЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

### **1. Расчёт показателей и критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности.**

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами», 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» и 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стенах, на сайте» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» рассчитывается исходя из отношения количества информации, размещённой на стенах в помещении образовательной организации и сайте образовательной организации к количеству информации необходимой для размещения на общедоступных информационных ресурсах в соответствии с нормативными правовыми актами.

Из требуемого объёма информации необходимой для размещения на информационных стенах в помещении образовательной организации имеются:

1. Лицензия на осуществление образовательной деятельности.
2. Свидетельство о государственной аккредитации.
3. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ.

Объём информации (количество единиц информации) необходимый к размещению и фактически имеющийся на стенах в помещении образовательной организации отражён в аналитической справке 1.

Из требуемого объёма информации необходимой для размещения на сайте образовательной организации имеются:

1. Информация о дате создания организации.
2. Информация об учредителе/учредителях организации.
3. Информация о месте нахождения организации.
4. Информация о режиме, графике работы.
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты.
6. Информация о структуре и об органах управления организации:
  - наименование структурных подразделений (органов управления).

7. Сведения о положениях об органах управления с приложением копий указанных положений.

8. Устав образовательной организации.

9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями).

10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями).

11. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приёма обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.

12. Отчёт о результатах самообследования.

13. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, образец договора об оказании платных образовательных услуг.

14. Предписания Рособрнадзора, отчёты об исполнении таких предписаний.

15. Информация о реализуемых уровнях образования.

16. Информация о формах обучения.

17. Информация о нормативных сроках обучения.

18. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий.

19. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий.

20. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий.

21. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий.

22. Информация о методических и иных документах, используемых для обеспечения образовательного процесса.

23. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой.

24. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (учение).

25. Сведения (наименование) об образовательной программе.

26. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей;
- должность руководителя, его заместителей;
- контактные телефоны;
- адреса электронной почты.

27. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) работника;
- занимаемая должность (должности);
- наименование направления подготовки и (или) специальности;
- данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии);
- общий стаж работы;
- стаж работы по специальности.

28. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в том числе:

- наличие оборудованных учебных кабинетов,
- объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

29. Информация об обеспечении доступа в здания организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

30. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

31. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

32. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

33. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

34. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг.

35. Информация об объёме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц.

36. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счёт бюджетных ассигнований феде-

рального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц).

Объём информации (количество единиц информации) необходимый к размещению и фактически имеющийся на сайте образовательной организации отражён в аналитической справке 2.

Показатель оценки качества 1.1 рассчитывается по формуле 1.1, приведённой выше:

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

где:

$$I_{\text{стенд}} = 3$$

$$I_{\text{сайт}} = 36$$

$$I_{\text{норм-стенд}} = 12$$

$$I_{\text{норм-сайт}} = 43$$

$$\Pi_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{3}{12} + \frac{36}{43} \right) \times 100 = 54,4 = 54.$$

Величина показателя оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стенах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с учётом его значимости (0,3), приведённого в табл. 1, составляет:

$$54 \times 0.3 = 16,2 = 16.$$

Показатель оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» рассчитывается исходя из количества дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, представленных на сайте организации.

Из требуемых дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на сайте образовательной организации представлены:

- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- электронные сервисы «Вопрос-Ответ», «Отзывы» и «Написать нам».

Показатель оценки качества 1.2 рассчитывается по формуле 1.2, приведённой выше:

$$\Pi_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}$$

где:

$$T_{\text{дист}} = 30$$

$$C_{\text{дист}} = 3$$

$$\Pi_{\text{дист}} = 30 \times 3 = 90.$$

Величина показателя оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» с учётом его значимости (0,3), приведённого в табл. 1, составляет:

$$90 \times 0,3 = 27.$$

Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте» рассчитывается исходя из соотношения количества получателей услуг удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации размещённой на информационных стенах в помещении образовательной организации и на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», к количеству получателей услуг использующих стены и сайт образовательной организации для получения информации о её деятельности и выразивших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- использующих стены - 220;
- удовлетворённых информацией на стенах - 220;
- неудовлетворённых информацией на стенах - 0;
- не выразивших мнение - 0;
- использующих сайт - 207;
- удовлетворённых информацией на сайте - 205;
- неудовлетворённых информацией на сайте - 1;
- не выразивших мнение - 1.

Показатель оценки качества 1.3 рассчитывается по формуле 1.3, приведённой выше:

$$\Pi_{\text{откр}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{Y_{\text{стенд}}}{\Psi_{\text{общ -стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{\Psi_{\text{общ -сайт}}} \right) \times 100$$

где:

$$Y_{стенд} = 220$$

$$Y_{сайт} = 205$$

$$\chi_{общ-стенд} = 220$$

$$\chi_{общ-сайт} = 206$$

$$\Pi^{откр}_{уд} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{220}{220} + \frac{205}{206} \right) \times 100 = 99,8 = 100.$$

Величина показателя оценки качества 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стенах, на сайте» с учётом его значимости (0,4), приведённого в табл. 1, составляет:

$$100 \times 0,4 = 40.$$

Значение критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации осуществляющей образовательную деятельность» рассчитывается по формуле:

$$K^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi^{откр}_{уд})$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$K^1 = 16 + 27 + 40 = 83.$$

## Аналитическая справка 1

о результатах осмотра информационных стендов в рамках исполнения показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стенах в помещении организации»

№№	Единица информации	Отметка о наличии
1	Информация о месте нахождения организации и её филиалов (при наличии).	Нет
2	Информация о режиме, графике работы.	Нет
3	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты.	Нет
4	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации: - наименование структурных подразделений (органов управления); - фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; - места нахождения структурных подразделений; - адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); - адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).	Нет
5	Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложением).	Есть
6	Свидетельство о государственной аккредитации (с приложением).	Есть
7	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приёма обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	Нет
8	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости платных образовательных услуг.	Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материала/единиц информации.
9	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации).	Есть
10	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий.	Нет

11	Сведения об (наименование) образовательной программе.	Нет
12	Информация о результатах приёма по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приёма (на места, финансируемые за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления.	Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материалов/единиц информации.
13	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях: - фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; - должность руководителя, его заместителей; - контактные телефоны; - адреса электронной почты.	Нет
14	Информация об условиях питания, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии).	Нет
15	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии).	Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материалов/единиц информации.

## Аналитическая справка 2

об оценке объёма информации на сайте в рамках исполнения показателя 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№№	Единица информации	Отметка о наличии
1	Информация о дате создания организации.	Есть
2	Информация об учредителе/учредителях организации.	Есть
3	Информация о месте нахождения организации и её филиалов (при наличии).	Есть
4	Информация о режиме, графике работы.	Есть
5	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты.	Есть
6	Информация о структуре и об органах управления организации: - наименование структурных подразделений (органов управления); - фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; - места нахождения структурных подразделений; - адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); - адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).	Есть
7	Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии).	Есть
8	Устав образовательной организации.	Есть
9	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями).	Есть
10	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	Есть
11	План финансово-хозяйственной деятельности организации, утверждённый в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы организации.	Нет
12	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приёма обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной	Есть

	организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	
13	Отчёт о результатах самообследования.	Есть
14	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости платных образовательных услуг.	Есть
15	Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии).	Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материала/единиц информации.
16	Предписания Рособрнадзора, отчёты об исполнении таких предписаний (при наличии).	Есть
17	Информация о реализуемых уровнях образования.	Есть
18	Информация о формах обучения.	Есть
19	Информация о нормативных сроках обучения.	Есть
20	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ.	Нет
21	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий.	Есть
22	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий.	Есть
23	Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии).	Есть
24	Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий.	Есть
25	Информация о методических и иных документах, используемых для обеспечения образовательного процесса.	Есть
26	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой.	Есть
27	Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии).	Нет
28	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов	Есть

	Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение).	
29	Сведения (наименование) об образовательной программе.	Есть
30	Уровень образования.	Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материалов/единиц информации.
31	Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки.	Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материалов/единиц информации.
32	Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для её осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования).	Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материалов/единиц информации.
33	Информация о результатах приёма по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приёма (на места, финансируемые за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления.	Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материалов/единиц информации.
34	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России.	Нет
35	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях: - фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; - должность руководителя, его заместителей; - контактные телефоны; - адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии).	Есть

36	<p>Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- фамилия, имя, отчество (при наличии) работника;</li> <li>- занимаемая должность (должности);</li> <li>- учёная степень (при наличии);</li> <li>- учёное звание (при наличии);</li> <li>- наименование направления подготовки и (или) специальности;</li> <li>- данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии);</li> <li>- общий стаж работы;</li> <li>- стаж работы по специальности.</li> </ul>	Есть
37	<p>Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие оборудованных учебных кабинетов,</li> <li>- объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.</li> </ul>	Есть
38	Информация об обеспечении доступа в здания организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Есть
39	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии).	Есть
40	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Есть
41	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.	Есть
42	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.	Есть
43	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Нет
44	Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии).	Нет
45	Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии).	Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материальных единиц информации.

46	Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии).	Информация не учитывается в расчёте нормативного количества материальных единиц информации.
47	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии).	Есть
48	Информация об объёме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц.	Есть
49	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.	Нет
50	Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц).	Есть

### Аналитическая справка 3

об оценке исполнения на сайте показателя 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»

№№	Параметры показателя (способы обратной связи)	Отметка о наличии
1	Телефон	Есть
2	Электронная почта	Есть
3	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»	Есть
4	Техническая возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).	Нет

Критерий 2 «Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность» рассчитывается путём сложения баллов установленных показателей оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» и 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» с учётом их значимости, а также не установленного для сферы образования показателя оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги», расчётная величина которого определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3.

Показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» рассчитывается исходя из количества комфортных условий для предоставления услуг.

Из требуемых комфортных условий в организации представлены:

- 1) наличие зоны отдыха (ожидания);
- 2) доступность питьевой воды;
- 3) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 4) удовлетворительное санитарное состояние помещений организации.

Показатель оценки качества 2.1 рассчитывается по формуле 2.1, приведённой выше:

$$\Pi_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}$$

где:

$$T_{\text{комф}} = 20$$

$$C_{\text{комф}} = 4$$

$$\Pi_{\text{комф. усл}} = 20 \times 4 = 80.$$

Величина показателя оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» с учётом его значимости (0,3), приведённого в табл. 1, составляет:

$$80 \times 0,3 = 24.$$

Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для образовательных организаций не установлен.

Величина показателя определяется как среднее арифметическое установленных показателей 2.1 и 2.3 и рассчитывается по формуле 2.2, приведённой выше:

$$\Pi_{\text{обр. ожид}} = \frac{\Pi_{\text{комф. усл}} + \Pi_{\text{уд}}}{2}$$

где:

$$\Pi_{\text{комф. усл}} = 80 \text{ (показатель 2.1)}$$

$$\Pi_{\text{комф. уд}} = 86 \text{ (показатель 2.3)}$$

$$\Pi_{\text{комф. уд}} = \frac{80 + 86}{2} = 83.$$

Расчётная величина неустановленного показателя оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» с учётом его значимости (0,4), приведённого в табл. 1, составляет:

$$83 \times 0,4 = 33,2 = 33.$$

Показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» рассчитывается исходя из соотношения количества получателей услуг удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в образовательной организации к общему количеству пользователей услуг образовательной организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- удовлетворённых комфортностью условий - 319;
- неудовлетворённых комфортностью условий - 51;
- не выразивших мнение - 0.

Показатель оценки качества 2.3 рассчитывается по формуле 2.3, приведённой выше:

$$\Pi_{\text{комф. уд}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\Psi_{\text{общ}}} \times 100$$

где:

$$Y_{\text{комф}} = 319$$

$$\Psi_{\text{общ}} = 370$$

$$\Pi_{\text{комф. уд}} = \frac{319}{370} \times 100 = 86,2 = 86.$$

Величина показателя оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг» с учётом его значимости (0,3), приведённого в табл. 1, составляет:

$$86 \times 0,3 = 25,8 = 26.$$

Значение критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» рассчитывается по формуле:

$$K^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф. усл}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi_{\text{комф. уд}})$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$K^2 = 24 + 33 + 26 = 83.$$

**Аналитическая справка 4**  
**об оценке исполнения показателя 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

№№	Параметры показателя	Отметка
1	Наличие зоны отдыха (ожидания)	Есть
2	Наличие и понятность навигации внутри организации	Нет
3	Наличие и доступность питьевой воды	Есть
4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Есть
5	Санитарное состояние помещений организации	Удовлетворительное

Критерий 3 «Доступность услуг образовательной деятельности для инвалидов» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 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 образовательные услуги наравне с другими» и 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов» рассчитывается исходя из количества условий доступности образовательной организации для инвалидов.

Из требуемых условий доступности в образовательной организации для инвалидов представлены:

- 1) оборудованная пандусом входная группа;
- 2) наличие поручней, расширенные дверные проёмы.
- 3) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Показатель оценки качества 3.1 рассчитывается по формуле 3.1, приведённой выше:

$$\Pi^{\text{опр}}_{\text{дост}} = T^{\text{опр}}_{\text{дост}} \times C^{\text{опр}}_{\text{дост}}$$

где:

$$T^{\text{опр}}_{\text{дост}} = 20$$

$$C^{\text{опр}}_{\text{дост}} = 3$$

$$\Pi^{\text{опр}}_{\text{дост}} = 20 \times 3 = 60.$$

Величина показателя оценки качества 3.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» с учётом его значимости (0,3), приведённого в табл. 1, составляет:

$$60 \times 0,3 = 18.$$

Показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» рассчитывается исходя из количества условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Из требуемых условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими представлены:

- 1) помочь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении образовательной организации;

2) альтернативная версия сайта образовательной организации для инвалидов по зрению.

3) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель оценки качества 3.2 рассчитывается по формуле 3.2, приведённой выше:

$$\Pi_{\text{услуг дост}} = T_{\text{услуг дост}} \times C_{\text{услуг дост}}$$

где:

$$T_{\text{услуг дост}} = 20$$

$$C_{\text{услуг дост}} = 3$$

$$\Pi_{\text{услуг дост}} = 20 \times 3 = 60.$$

Величина показателя оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» с учётом его значимости (0,4), приведённого в табл. 1, составляет:

$$60 \times 0,4 = 24.$$

Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг – инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов к общему количеству опрошенных получателей услуг – инвалидов, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- имеющих установленную группу инвалидности - 32;
- удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов - 4;
- неудовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов - 1;
- не выразивших мнение - 27.

Показатель оценки качества 3.3 рассчитывается по формуле 3.3, приведённой выше:

$$\Pi_{\text{дост уд}} = \left( \frac{Y_{\text{дост}}}{\Psi_{\text{инв}}} \right) \times 100$$

где:

$$Y_{\text{дост}} = 4$$

$$\Psi_{\text{инв}} = 5$$

$$\Pi^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \left( \frac{4}{5} \right) \times 100 = 80.$$

Величина показателя оценки качества 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов» с учётом его значимости (0,3), приведённого в табл. 1, составляет:

$$80 \times 0,3 = 24.$$

Значение критерия 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» рассчитывается по формуле:

$$K^3 = (0,3 \times \Pi^{\text{орг дост}} + 0,4 \times \Pi^{\text{услуг дост}} + 0,3 \times \Pi^{\text{дост уд}})$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$K^3 = 18 + 24 + 24 = 66.$$

**Аналитическая справка 5**  
**об оценке исполнения показателя 3.1 «Оборудование территории, прилегающей  
к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов»**

№№	Параметры показателя	Отметка о наличии
1	Оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами)	Есть
2	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Нет
3	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов	Есть
4	Наличие сменных кресел-колясок	Нет
5	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Есть

**Аналитическая справка 6**  
об оценке исполнения показателя 3.2 «Обеспечение в организации условий до-  
ступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне  
с другими»

№№	Параметры показателя	Отметка о наличии
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.	Нет
3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	—
4	Альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению.	Есть
5	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.	Есть
6	Возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	Есть

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 4.1 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию», 4.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию» и 4.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» с учётом их значимости.

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию к общему количеству пользователей услуг образовательной организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт - 346;
- неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт - 19;
- не выразивших мнение - 5.

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию» рассчитывается по формуле 4.1, приведённой выше:

$$\Pi_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

где:

$$Y_{\text{перв.конт}} = 346$$

$$\Psi_{\text{общ}} = 365$$

$$\Pi_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left( \frac{346}{365} \right) \times 100 = 94,8 = 95.$$

Величина показателя оценки качества 4.1 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию» с учётом его значимости (0,4), приведённого в табл. 1, составляет:

$$95 \times 0,4 = 38.$$

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию к общему количеству получателей услуг образовательной организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги - 363;
- неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги - 6;
- не выразивших мнение - 1.

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию» рассчитывается по формуле 4.2, приведённой выше:

$$\Pi_{уд}^{\text{оказ.услуг}} = \left( \frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$$

где:

$$У_{оказ.услуг} = 363$$

$$Ч_{общ} = 369$$

$$\Pi_{уд}^{\text{оказ.услуг}} = \left( \frac{363}{369} \right) \times 100 = 98,4 = 98.$$

Величина показателя оценки качества 4.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работни-

ков организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию» с учётом его значимости (0,4), приведённого в табл. 1, составляет:

$$98 \times 0,4 = 39,2 = 39.$$

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия к общему количеству получателей услуг образовательной организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- использующих дистанционные способы взаимодействия - 235;
- удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - 234;
- неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия - 1;
- не выразивших мнение - 0;

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» рассчитывается по формуле 4.3, приведённой выше:

$$\Pi_{уд}^{\text{вежл.дист}} = \left( \frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

где:

$$Y_{\text{вежл.дист}} = 234$$

$$\Psi_{\text{общ}} = 235$$

$$\Pi_{уд}^{\text{вежл.дист}} = \left( \frac{234}{235} \right) \times 100 = 99,6 = 100.$$

Величина показателя оценки качества 4.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» с учётом его значимости (0,2), приведённого в табл. 1, составляет:

$$100 \times 0,2 = 20.$$

Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» рассчитывается по формуле:

$$K^4 = (0,4 \times \Pi_{уд}^{\text{перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{уд}^{\text{оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{уд}^{\text{вежл.дист}})$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$K^4 = 38 + 39 + 20 = 97.$$

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 5.1 «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации» и 5.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации».

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг готовых рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым к общему количеству пользователей услуг образовательной организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- готовых рекомендовать организацию - 335;
- не готовых рекомендовать организацию - 33;
- не выразивших мнение - 2.

Показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» рассчитывается по формуле 5.1, приведённой выше:

$$\Pi_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\Psi_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

где:

$$Y_{\text{реком}} = 335$$

$$\Psi_{\text{общ}} = 368$$

$$\Pi_{\text{реком}} = \left( \frac{335}{368} \right) \times 100 = 91.$$

Величина показателя оценки качества 5.1 «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» с учётом его значимости (0,3), приведённого в табл. 1, составляет:

$$91 \times 0,3 = 27,3 = 27.$$

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг, удовлетворённых графиком работы образовательной организации к общему количеству пользователей услуг образовательной организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- удовлетворённых удобством графика работы организации - 336;
- неудовлетворённых удобством графика работы организации - 31;
- не выразивших мнение - 3.

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации» рассчитывается по формуле 5.2, приведённой выше:

$$\Pi_{уд}^{орг. усл} = \left( \frac{Y_{орг. усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$$

где:

$$Y_{орг. усл} = 336$$

$$Ч_{общ} = 367$$

$$\Pi_{уд}^{орг. усл} = \left( \frac{336}{367} \right) \times 100 = 91,5 = 91.$$

Величина показателя оценки качества 5.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации» с учётом его значимости (0,2), приведённого в табл. 1, составляет:

$$91 \times 0,2 = 18,2 = 18.$$

Показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации» рассчитывается исходя из отношения количества получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в образовательной организации к общему количеству пользователей услуг образовательной организации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

- удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации - 329;
- неудовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации - 36;
- не выразивших мнение - 5.

Показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации» рассчитывается по формуле 5.3, приведённой выше:

$$\Pi_{уд} = \left( \frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$$

где:

$$Y_{уд} = 329$$

$$\Psi_{общ} = 365$$

$$\Pi_{уд} = \left( \frac{329}{365} \right) \times 100 = 90,1 = 90.$$

Величина показателя оценки качества 5.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации» с учётом его значимости (0,5) приведённого в табл. 1 составляет:

$$90 \times 0,5 = 45.$$

Значение критерия 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг рассчитывается по формуле:

$$K^5 = (0,3 \times \Pi_{реком} + 0,2 \times \Pi_{орг. усл}^{орг. усл} + 0,5 \times \Pi_{уд})$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества критерия с учётом их значимости

$$K^5 = 27 + 18 + 45 = 90.$$

## **2. Расчёт итогового показателя качества условий оказываемых услуг по организации**

Показатель оценки качества по МБОУ СОШ № 1 рассчитывается по формуле 6, приведённой выше:

$$S = \sum K^m_n / 5 = \frac{K^1 + K^2 + K^3 + K^4 + K^5}{5}$$

где:

$$K^1 = 83$$

$$K^2 = 83$$

$$K^3 = 66$$

$$K^4 = 97$$

$$K^5 = 90$$

$$S = \sum K^m_n / 5 = \frac{83 + 83 + 66 + 97 + 90}{5} = 83,8 = 84$$

Показатель оценки качества по Муниципальному бюджетному общеобразовательному учреждению средняя общеобразовательная школа № 1 г. Дюртюли муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан составляет 84.

### **3. Обобщённые результаты оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией**

В таблице 2 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**Таблица 2**

#### **Баллы по показателю оценки качества 1.1.**

Количество информации, размещённой/ необходимой к размещению/в % на информационных стенах в помещении организации	3/12/25
Количество информации, размещённой/ необходимой к размещению/в % на официальном сайте организации в сети «Интернет»	36/43/83,7
Значение параметров показателя в баллах	54
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	16

В таблице 3 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

**Таблица 3**

#### **Баллы по показателю оценки качества 1.2.**

Баллы, начисляемые за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30
Количество дистанционный способов взаимодействия с получателями услуг	3
Баллы за наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	90
Значимость показателя	0,3
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	27

В таблицах 4-6 приведены данные распределения ответов получателей услуг по показателю оценки качества 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стенах, на сайте».

**Таблица 4**

Всего опрошено	370
Пользуются стендами для получения информации об образовательной организации	220
Доля получателей услуг использующих стены для получения информации об образовательной организации	59,5%
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации, размещённой на стенах	220
Количество получателей услуг, неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации, размещённой на стенах	0
Количество получателей услуг, не выразивших мнение об открытости, полноте и доступности информации об образовательной организации, размещённой на стенах	0
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации, размещённой на стенах	100%

**Таблица 5**

Всего опрошено	370
Пользуются сайтом для получения информации об образовательной организации	207
Доля получателей услуг использующих сайт для получения информации об образовательной организации	55,9%
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации, размещённой на сайте	205
Количество получателей услуг, неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации, размещённой на сайте	1
Количество получателей услуг, не выразивших мнение об открытости, полноте и доступности информации об образовательной организации, размещённой на сайте	1
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации, размещённой на сайте	99,5%

**Таблица 6****Баллы по показателю оценки качества 1.3.**

Всего опрошено	370
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации, размещённой на стенах	220
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации, размещённой на сайте	205
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	100%
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	40

В таблице 7 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

**Таблица 7**  
**Баллы по показателю оценки качества 2.1.**

Баллы, начисляемые за каждое комфортное условие	20
Количество комфортных условий для предоставления услуг	4
Баллы за наличие комфортных условий для предоставления услуг	80
Значимость показателя	0,3
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	24

В таблице 8 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфорностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

**Таблица 8**  
**Баллы по показателю оценки качества 2.3.**

Всего опрошено	370
Количество получателей услуг, удовлетворённых комфорностью условий предоставления услуг в образовательной организации	319
Количество получателей услуг, не удовлетворённых комфорностью условий предоставления услуг в образовательной организации	51
Количество получателей услуг, не выразивших мнение о комфорности условий предоставления услуг в образовательной организации	0
Доля получателей услуг, удовлетворённых комфорностью условий предоставления услуг в образовательной организации	86%
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	26

В таблице 9 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организаций, и помещений с учётом доступности для инвалидов».

**Таблица 9**  
**Баллы по показателю оценки качества 3.1.**

Баллы, начисляемые за каждое условие доступности территории и помещений для инвалидов	20
Количество условий доступности территории и помещений для инвалидов	3
Баллы за наличие условий доступности для инвалидов	60
Значимость показателя	0,3
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	18

В таблице 10 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими».

**Таблица 10**

**Баллы по показателю оценки качества 3.2.**

Баллы, начисляемые за каждое условие доступности получения услуг для инвалидов	20
Количество условий доступности для инвалидов	3
Баллы за наличие условий доступности для инвалидов	60
Значимость показателя	0,4
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	24

В таблице 11 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов».

**Таблица 11**

**Баллы по показателю оценки качества 3.3.**

Всего опрошено/из них лица с установленной группой инвалидности	370/32
Количество получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	4
Количество получателей услуг - инвалидов, не удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	1
Количество получателей услуг - инвалидов, не выразивших мнение о доступности услуг для инвалидов	27
Доля получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	80%
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	24

В таблице 12 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 4.1 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих при непосредственном обращении в организацию (например, работники приёмной комиссии, секретариата, учебной части)».

**Таблица 12**

**Баллы по показателю оценки качества 4.1.**

Всего опрошено	370
Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги	346
Количество получателей услуг, неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги	19
Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги	5
Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги	95%
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	38

В таблице 13 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 4.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)».

**Таблица 13**

**Баллы по показателю оценки качества 4.2.**

Всего опрошено	370
Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	363
Количество получателей услуг, не удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	6
Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	1
Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	98%
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	39

В таблице 14 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 4.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

**Таблица 14**

**Баллы по показателю оценки качества 4.3.**

Всего опрошено	370
Количество получателей услуг, использующих дистанционные методы взаимодействия	235
Доля получателей услуг, использующих дистанционные методы взаимодействия	63,5%
Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	234
Количество получателей услуг, не удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	1
Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости, работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	0
Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100%
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	20

В таблице 15 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 5.1 «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)».

**Таблица 15**

**Баллы по показателю оценки качества 5.1.**

Всего опрошено	370
Количество получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	335
Количество получателей образовательных услуг, которые не готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	33
Количество получателей образовательных услуг, не выразивших мнение о готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым	2
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	91%
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	27

В таблице 16 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 5.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации».

**Таблица 16**

**Баллы по показателю оценки качества 5.2.**

Всего опрошено	370
Количество получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации	336
Количество получателей услуг, неудовлетворённых графиком работы организации	31
Количество получателей услуг, не выразивших мнений о графике работы организации	3
Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации	91%
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	18

В таблице 17 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 5.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации».

**Таблица 17**

**Баллы по показателю оценки качества 5.3.**

Всего опрошено	370
Количество получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	329
Количество получателей услуг, неудовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	36
Количество получателей услуг, не выразивших мнение о удовлетворённости в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	5
Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	90%
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	45

#### **4. Итоговые значения результатов оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией**

В таблице 18 приводятся значения показателей оценки качества без учёта и с учётом их значимости

Показатели оценки качества без учёта значимости	54	90	100	80	83	86	60	60	80	95	38	98	39	91	91	90	45
Показатели оценки качества с учётом значимости	16	27	40	24	33	26	18	24	24	4.1 Удовлетворённость доброжелательностью при первичном контакте	4.2 Удовлетворённость доброжелательностью при оказании услуги	4.3 Удовлетворённость доброжелательностью при дистанционном взаимодействии	5.1 Готовность рекомендовать организацию	5.2 Удовлетворённость графиком работы	5.3 Удовлетворённость условиями в целом		
1.1 Информация о деятельности организации																	
1.2 Дистанционные способы обратной связи																	
1.3 Удовлетворённость информационной																	
2.1 Обеспечение комфортных условий																	
2.2 Время ожидания предоставления услуги																	
2.3 Удовлетворённость комфортностью условий																	
3.1 Оборудование территории и помещений для инвалидов																	
3.2 Обеспечение условий доступности для инвалидов																	
3.3 Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов																	

Прим. Показатель 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для образовательных организаций не установлен. При расчёте значения критерия 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» используется расчётная величина показателя 2.2 которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3.

В таблице 19 приводятся значения критериев, их сумма и итоговое значение показателя оценки качества условий оказываемых услуг по МБОУ СОШ № 1.

K <sub>1</sub> «Открытость и доступность информации об организации осуществляющей образовательную деятельность»	K <sub>2</sub> «Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность»	K <sub>3</sub> «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»	K <sub>4</sub> «Доброжелательность, вежливость работников организации»	K <sub>5</sub> «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций»	Σ	S
83	83	66	97	90	419	84

## 5. Сравнительные диаграммы показателей критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организаций

Диаграмма 1. Баллы по показателям оценки качества критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

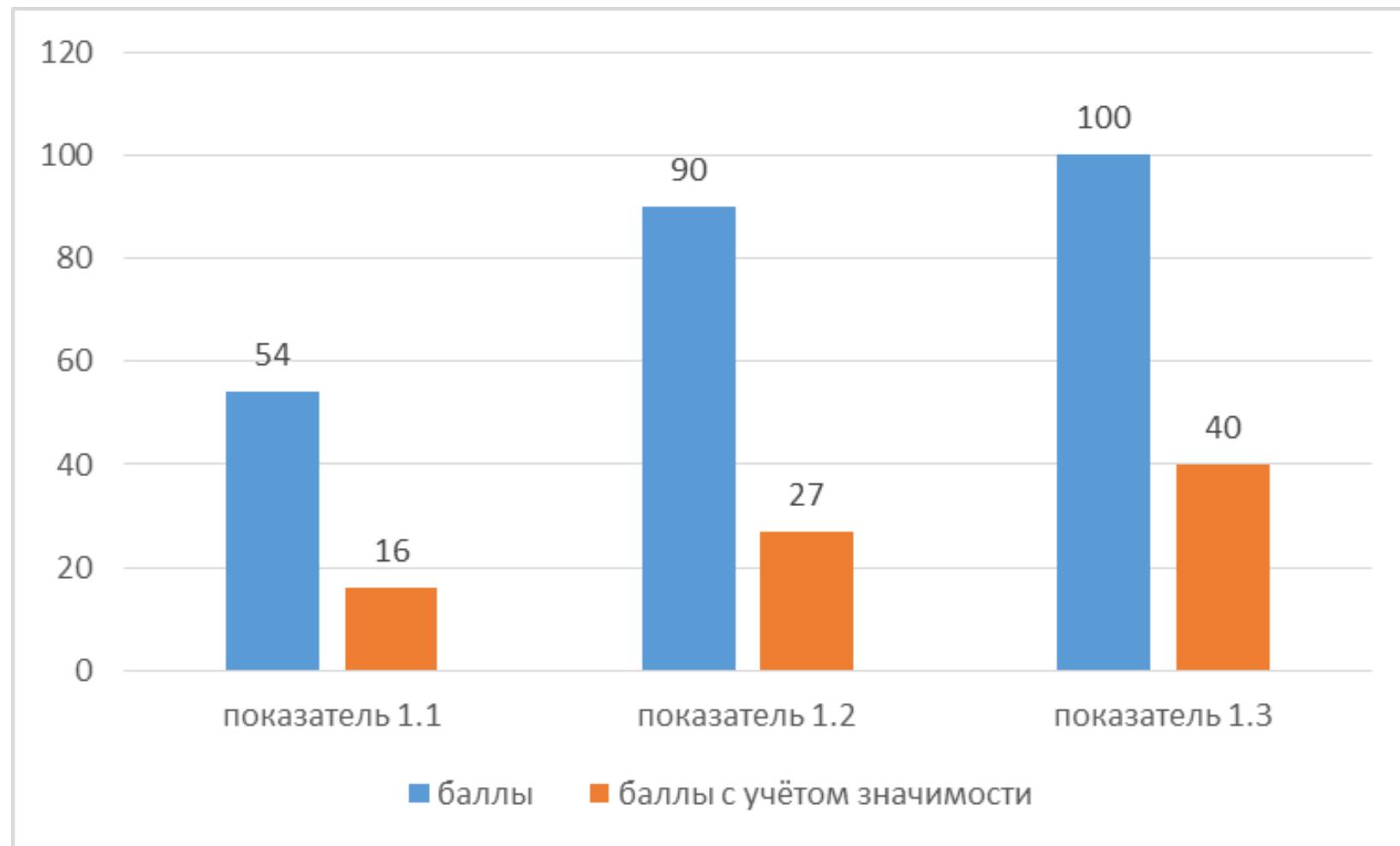
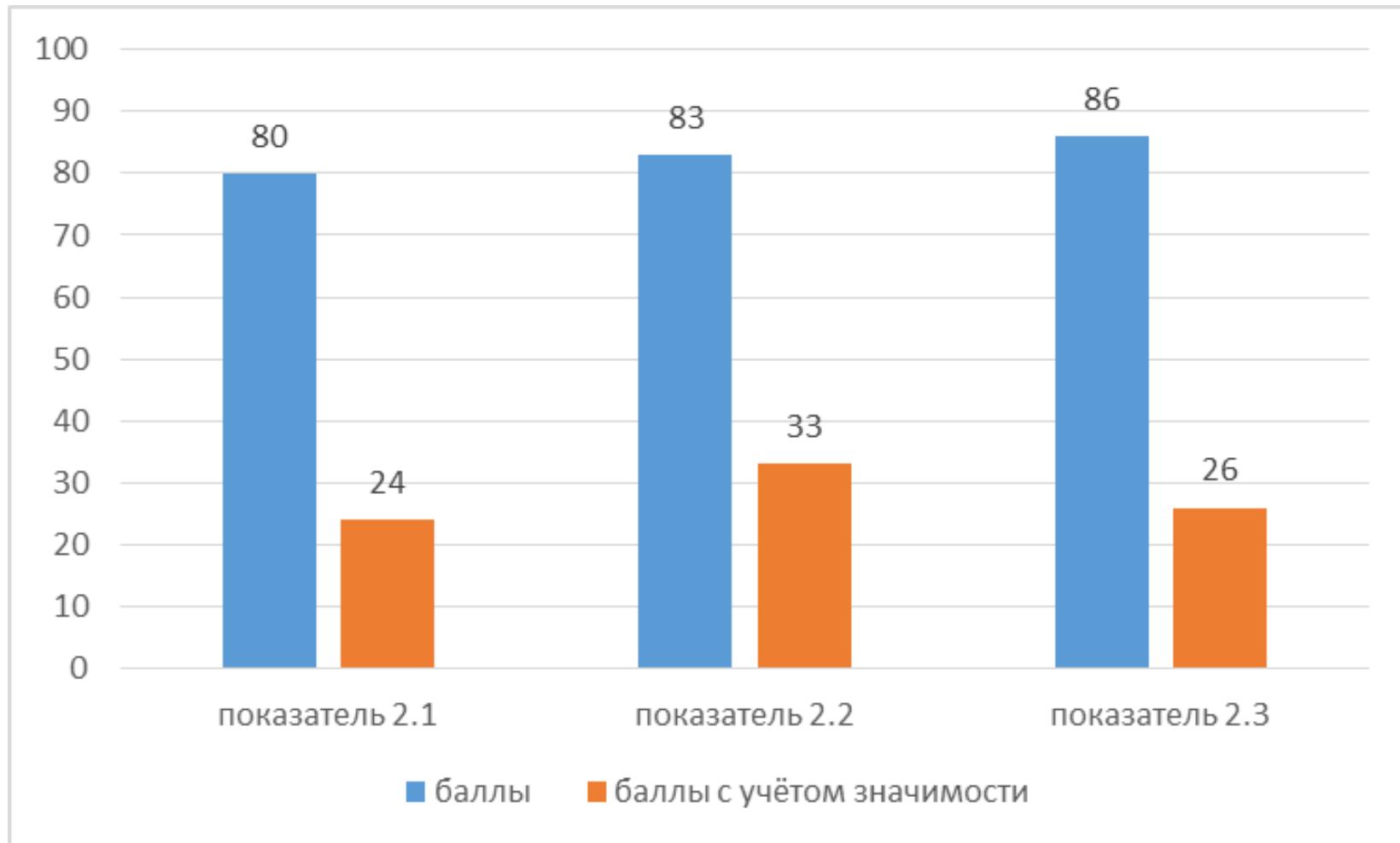


Диаграмма 2. Баллы по показателям оценки качества критерия 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»



Прим. Показатель 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для образовательных организаций не установлен. При расчёте значения критерия 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» используется расчётная величина показателя 2.2 которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3.

Диаграмма 3. Баллы по показателям оценки качества критерия 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

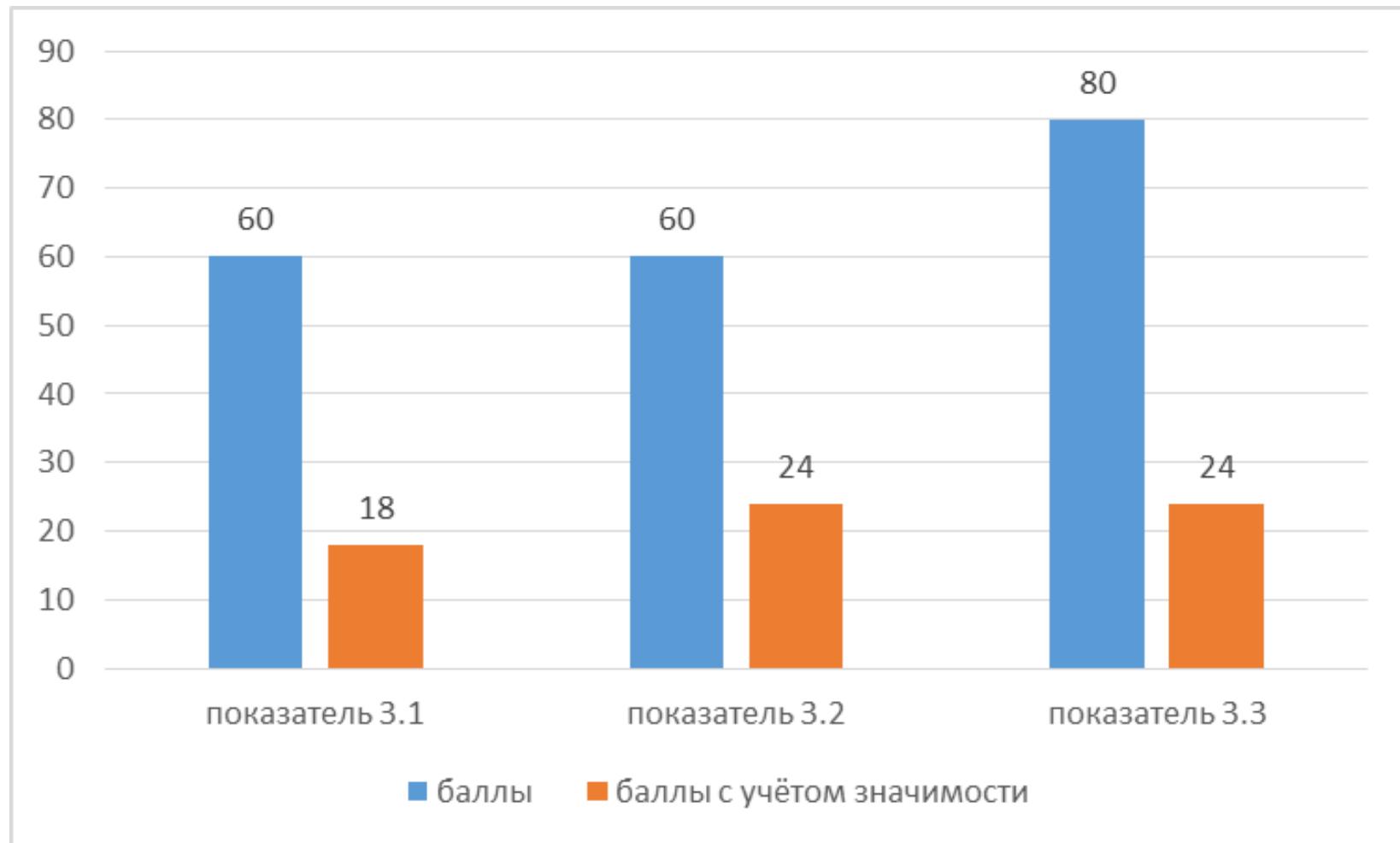


Диаграмма 4. Баллы по показателям оценки качества критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

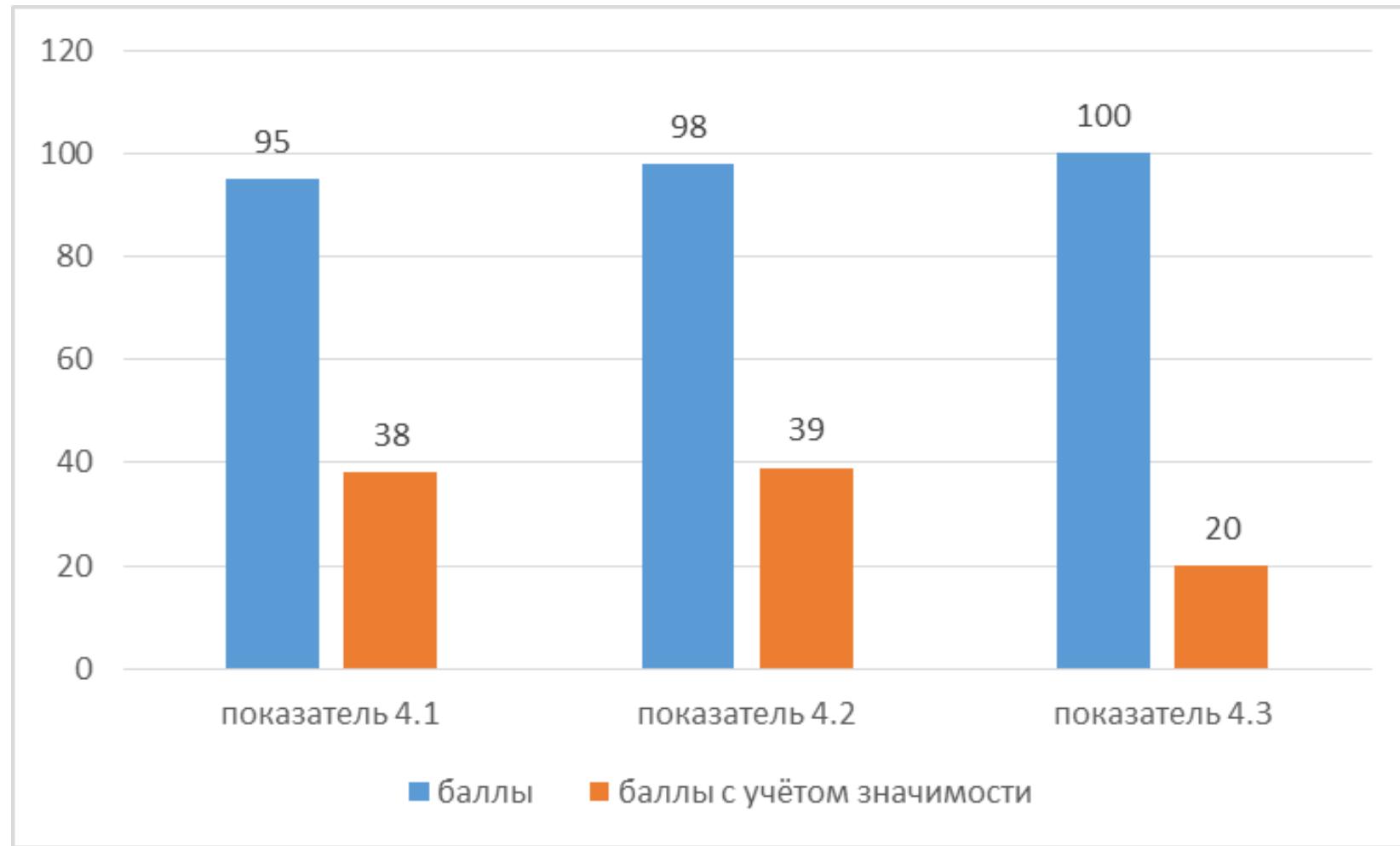


Диаграмма 5. Баллы по показателям оценки качества критерия 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций»

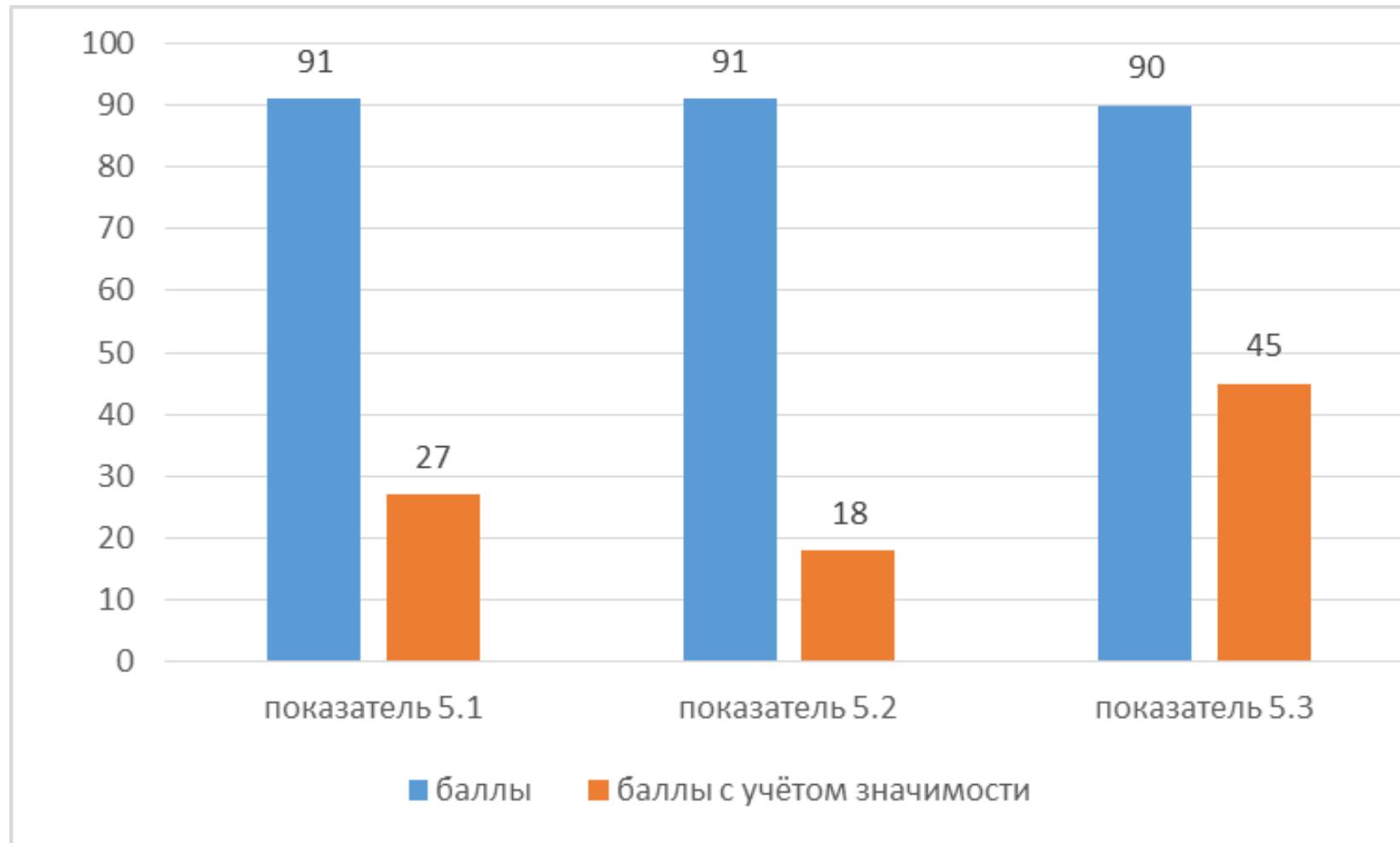
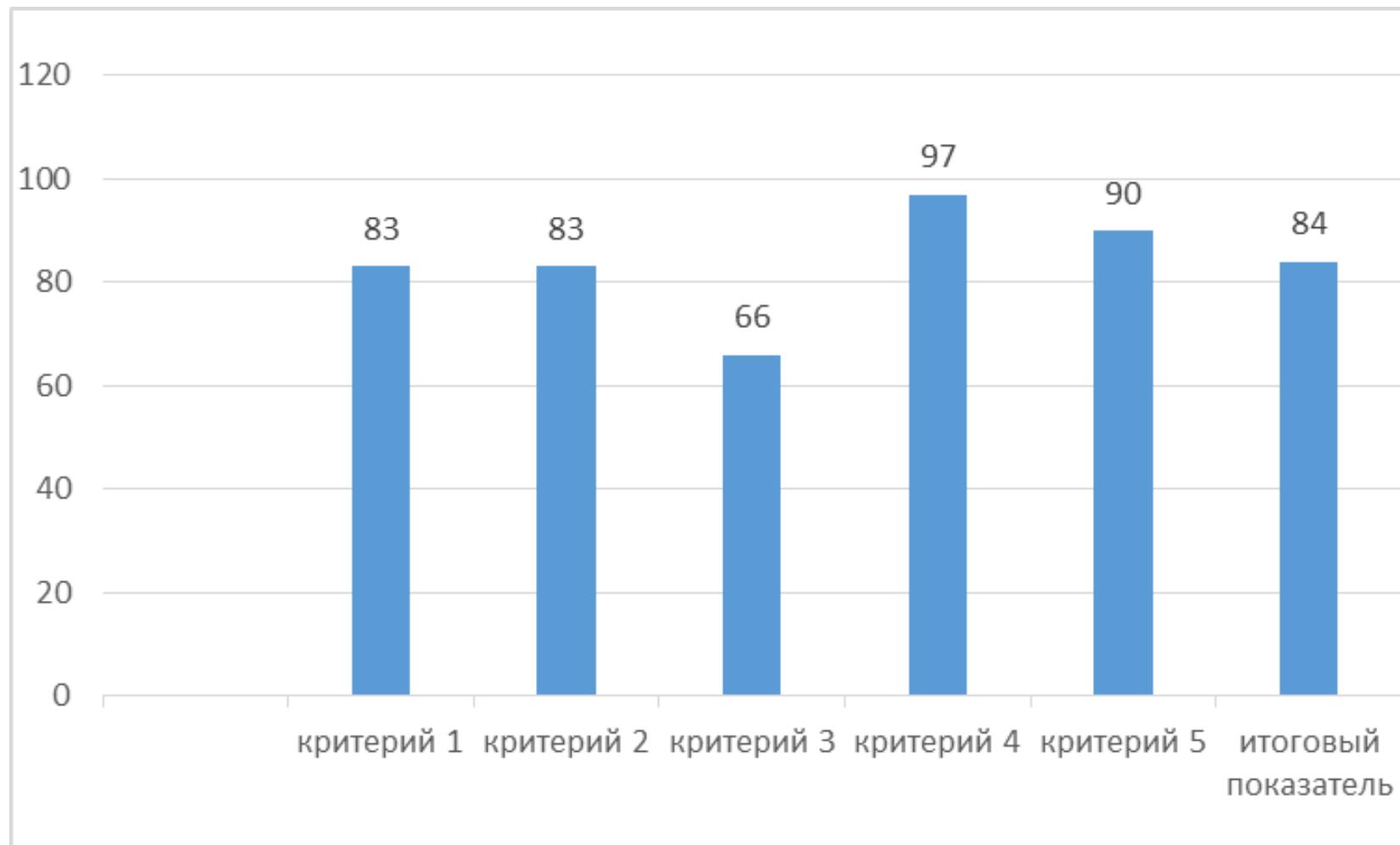


Диаграмма 6. Значения критериев и итоговый показатель оценки качества условий оказываемых услуг по МБОУ СОШ № 1



## **Выводы**

Сбор, изучение, обобщение и анализ (далее – подготовка) информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг образования муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан независимой оценки качества условия оказания услуг Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением средняя общеобразовательная школа № 1 города Дюртюли муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан (далее – образовательная организация) осуществлялись в соответствии с муниципальным контрактом от 30 августа 2019 г. № 1 в период с 30 августа 2019 г. по 13 декабря 2019 г.

Подготовка информации включала в себя несколько этапов:

1. Экспертная оценка информационного обеспечения деятельности организации на информационных стенах в помещении организации и официальном сайте.
2. Экспертная оценка комфортности условий оказания услуг организацией.
3. Экспертная оценка наличия условий доступности организации для инвалидов.
4. Онлайн опрос получателей услуг.
5. Обработка результатов.
6. Формирование отчёта о независимой оценке условий оказания услуг.

В процессе подготовки информации получены следующие результаты.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность».

При оценке соответствия информации на стенах требованиям к ней (показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»), было установлено:

1) объём информации, размещённой на информационных стенах в помещении образовательной организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стенах в помещениях образовательных организаций на 25%;

2) объём информации, размещённой на официальном сайте образовательной организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах образовательных организаций на 83,7%;

3) доля получателей услуг, использующих стены для получения информации об образовательной организации составила 59,5%. При этом удовлетворённость представленной на стенде информацией составила 100%;

4) доля получателей услуг, использующих сайт для получения информации об образовательной организации составила 55,9%. При этом удовлетворённость представленной на сайте информацией составила 99,5%.

Из полученных результатов видно, что получатели услуг образовательной организации практически одинаково используют стенды и сайт для получения информации об образовательной организации.

Оценка за показатель составила 54 балла.

При оценке соответствия информации на сайте требованиям к ней (показатель оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование») было установлено, что на сайте образовательной организации имеются и функционируют способы дистанционного взаимодействия с получателями услуг в виде:

- номера телефона;
- адреса электронной почты;
- электронных сервисов «Вопрос-Ответ», «Отзывы» и «Написать нам».

Оценка за показатель составила 90 баллов.

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стенах, на сайте (показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стенах, на сайте») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых предоставленной на стенах и сайте образовательной организацией информацией составила 100%.

При оценивании показателей критерия наблюдается разительное отличие (85,2%) между оценкой получателей услуг - 100% и экспертной оценкой - 54 балла.

**Критерий 2 «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».**

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что в образовательной организации представлены следующие комфортные условия для осуществления образовательной деятельности:

- 1) наличие зоны отдыха (ожидания);
- 2) доступность питьевой воды;
- 3) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 4) удовлетворительное санитарное состояние помещений организации.

Оценка за показатель составила 80 баллов.

Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для образовательных организаций не установлен.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг,

удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила 86%.

При оценивании показателей критерия наблюдается малозначительное отличие (7,5%) между оценкой получателей услуг - 86% и экспертной оценкой - 80 баллов.

Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов».

При оценке оборудования территории и помещений образовательной организации с учётом доступности для инвалидов (показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов») было установлено, что из требуемых условий оборудования территории и помещений образовательной организации для инвалидов представлены:

- 1) оборудованная пандусом входная группа;
- 2) наличие поручней, расширенные дверные проёмы.
- 3) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Оценка за показатель составила 60 баллов.

При оценке доступности условий, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими в образовательной организации (показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими») было установлено, что из требуемых условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в образовательной организации представлены:

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

Оценка за показатель составила 60 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг-инвалидами (показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов») было установлено, что доля получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила 80%.

При оценивании показателей критерия наблюдается крупное отличие (33,3%) между оценкой получателей услуг - 80% и экспертной оценкой показателей 3.1 и 3.2 по 60 баллов соответственно.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт

и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательной организации составила 95%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию составила 98%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия (показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 100%.

**Критерий 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций».**

При оценке готовности рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым») было установлено, что доля получателей услуг готовых рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым составила 91%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы образовательной организации (показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организаций») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы образовательной организации составила 91%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (показатель оценки качества 5.3

«Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации» было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в образовательной организации составила 90%.

Следует отметить, что 33 получателя услуг (8,9% от общего количества опрошенных получателей услуг), не готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым и при этом количество желающих сменить образовательную организацию на другую и количество получателей услуг, не желающих смены образовательной организации, равное - по 16 человек и 1 получатель услуг не выразил мнения по данному вопросу.

Хотят сменить образовательную организацию 63 получателя услуг (17% от количества опрошенных), но при этом 47 из них готовы рекомендовать данную образовательную организацию родственникам и знакомым.

## **Заключение**

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг образования муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением средняя общеобразовательная школа № 1 города Дюртюли муниципального района Дюртюлинский район Республики Башкортостан, выявлено:

I. По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стенах в помещении образовательной организации следующую информацию:

1. О месте нахождения организации и её филиалов (при наличии).
2. О режиме, графике работы.
3. О контактных телефонах и об адресах электронной почты.
4. О структуре и об органах управления образовательной организации:
  - наименование структурных подразделений (органов управления);
  - фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений;
  - места нахождения структурных подразделений;
  - адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии);
  - адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).

5. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приёма обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.

6. Об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий.

7. Сведения об (наименование) образовательной программе.

8. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей;
- должность руководителя, его заместителей;
- контактные телефоны;
- адреса электронной почты.

## **9. Об условиях питания, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.**

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте образовательной организации следующую информацию:

1. Фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).

2. План финансово-хозяйственной деятельности организации, утверждённый в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы организации.

3. Документ об утверждении стоимости платных образовательных услуг.

4. О сроке действия государственной аккредитации образовательных программ.

5. Основную образовательную программу среднего (полного) образования.

6. Об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии).

7. О федеральных государственных образовательных стандартах.

8. Локальный нормативный акт об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

9. О наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки.

10. О поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.

II. По показателю оценки качества 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» необходимо:

1. Обеспечить техническую возможность выражения получателями образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё). Рекомендуемый образец анкеты приводится в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

III. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная

деятельность» необходимо:

1. Обеспечить наличие понятной для восприятия навигации внутри помещений образовательной организации.

IV. По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

1. Обеспечить возможность для беспрепятственной посадки/высадки инвалидов из автотранспортных средств, путём организации выделенного парковочного места для автотранспортных средств инвалидов с установкой соответствующих знаков и/или нанесением разметки.

2. Обеспечить возможность доступа инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата на второй и последующие этажи здания, установив специальные поручни (пандус) или посредством лестничного подъёма (при необходимости).

3. Для возможности самостоятельного перемещения инвалидов в помещениях организации обеспечить наличие сменного кресла-коляски.

4. Дооборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения.

V. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

1. Продублировать информационные таблички в помещении организации рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Параметры показателя:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), в процессе подготовки информации не оценивались.

Рекомендовать:

1. Для полноценной интеграции слабослышащих учеников в общеобразовательные учебные заведения обеспечить наличие слуховых и речевых ФМ-систем (при необходимости).

2. Для полноценной интеграции слабовидящих воспитанников в образовательную организацию обеспечить наличие видеоувеличителей (при необходимости).