

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_ Шмурак А.Л.  
«24» декабря 2019 г.  
МП

#### АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

Оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий  
осуществления образовательной деятельности Муниципального бюджетного  
учреждения дополнительного образования «Дом детского творчества» г.  
Пудож Республики Карелия

г. Пудож, 2019 г.

Оценка качества условий оказания услуг образовательной организацией Пудожского муниципального района (сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности (далее – КУООД) организацией Пудожского муниципального района, осуществляющей образовательную деятельность проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденные Министерством образования и науки Российской Федерации 15.09.2016 г. № АП-87/вн (письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.09.2016 г. № 02-860), (далее – Методические рекомендации Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.09.2016 г. № 02-860);

- Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утвержденные Министерством образования и науки Российской Федерации 1 апреля 2015 г.) (Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 апреля 2015 г. № АП-512/02 «О направлении Методических рекомендаций по НОКО»);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- Приказом Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-

социальной экспертизы размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения», а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 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»;

- Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

## Цель исследования

Проведение оценки качества условий оказания услуг образовательной организацией Пудожского муниципального района (сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности (далее – КУООД) организацией Пудожского муниципального района, осуществляющей образовательную деятельность).

## Задачи исследования

- оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организацией;
- определение уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством услуг, предоставляемых образовательной организацией Пудожского муниципального района;
- разработка рекомендаций по повышению качества условий оказания услуг образовательной организацией Пудожского муниципального района.

## Объект исследования

Объектом исследования являются образовательная организация Пудожского муниципального района, осуществляющая образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам.

## Предмет исследования

Предметом исследования является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности (КУООД) образовательной организацией Пудожского муниципального района, осуществляющей образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам.

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

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

- открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность;
- комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;
- доступность образовательной деятельности для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации.

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

## Методы исследования (сбора данных)

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки КУООД в 2019 году, осуществляется через следующие источники информации

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

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

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

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

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

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

Сбор данных по показателям КУООД осуществляется следующими методами:

№	Методы сбора социологической информации	Инструментарий
---	---	----------------

1.	Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения, по необходимости – совершение звонков и визитов в образовательную организацию.	Бланк исследования организации- оператора
2.	Анкетирование. Опрос получателей услуг.	Анкета получателя услуг

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

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

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

Для анкетирования получателей услуг будет использовано программное обеспечение – специализированная платформа для проведения онлайн-опросов гугл-форма.

## Выборка

### **Получатели образовательных услуг, их законные представители.**

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

Респондентами являются:

- обучающиеся/воспитанники исследуемых образовательных организаций в возрасте 14 и более лет, подлежащих независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность;

- родители (законные представители) обучающихся/воспитанников образовательных организаций, подлежащих независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, независимо от возраста обучающихся/воспитанников.

## Этапы проведения исследования

1. Проведение (в очном и (или) online режиме) анкетирования потребителей образовательных услуг;

2 Сбор и обобщение общедоступной информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность, расположенных на территории Пудожского муниципального района (далее – образовательная организация),

размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в сети «Интернет», а также другой опубликованной официальной информации;

3. Заполнение Исполнителем анкет по результатам сбора и обобщения общедоступной информации об образовательных организациях, размещенной на официальных сайтах образовательных организаций в сети «Интернет», а также другой опубликованной официальной информации;

4. Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организаций проводится в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями;

5. Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, расчет показателей оценки качества образовательной деятельности учреждений, осуществляется в соответствии с Методическими рекомендациями Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.09.2016 № 02-860.

## Перечень

**организаций, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам начального общего образования, образовательным программам основного общего образования, образовательным программам среднего общего образования, по основной образовательной программе дошкольного образования, дополнительным общеобразовательным программам для проведения в 2019 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности**

№ п/п	Наименование образовательной организации	Юридический адрес организаций	Контактный телефон, адрес электронной почты, адрес официального сайта
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества» г. Пудож Республики Карелия	186 150, Республика Карелия, г. Пудож, ул. Карла Маркса, д. 69	8 (81452) 5-15-14 var-5@yandex.ru <a href="https://ddtpudozh.ru/">https://ddtpudozh.ru/</a>

**Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями образовательной сферы**

	<b>Критерии</b>	<b>Показатели</b>	<b>Источники информации и способы ее сбора</b>
1.	<b>ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ</b> <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		Анализ официальных сайтов организации.	
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.	
2.	<b>КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</b> <i>(установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по</i>	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина		<i>Расчетная величина значения показателя</i>	
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.	

	<i>организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>		
3.	<b>ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b> <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.
4.	<b>ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ</b> <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества)</i>	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России

	<i>организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>		от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.
5.	<b>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b> <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – <i>удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</i>	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) ( <b>П<sub>инф</sub></b> )	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- объем информации ( <i>количество материалов/единиц информации</i> ), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( <b>И<sub>стенд</sub></b> )	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации ( <i>количество материалов/единиц информации</i> ), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ( <b>И<sub>сайт</sub></b> )	1-100 баллов	

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

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

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

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

2

И<sub>норм-стенд</sub>И<sub>норм-сайт</sub>

где

И<sub>стенд</sub> – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;И<sub>сайт</sub> – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);И<sub>норм</sub> – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);И<sub>норм-стенд</sub> – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;И<sub>норм-сайт</sub> – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде *	На сайте
Сфера образования (основное общее образование, среднее профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование)	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 приказ Рособрнадзора от 29 мая 2014 г. № 785 (приложение 2.1 к расчету показателя 1.1)	15(* )	50(**)

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

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

№	Показатели оценки качества	Значимость	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров	Максимальное
---	----------------------------	------------	---	---	---------------------	--------------

		показателей			в баллах	значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ( $P_{дист}$ )	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ( $C_{дист}$ )	по 30 баллов за каждый способ ( $T_{дист}$ )	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где

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

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

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ( $\Pi_{откр_{уд}}$ ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ( $\mathbf{Ч}_{общ}$ )).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $\mathbf{Y}_{стенд}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $\mathbf{Y}_{сайт}$ )	0-100 баллов	

$$\Pi_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

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

$$\Pi_{откр_{уд}} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{Y_{стенд}}{\mathbf{Ч}_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{\mathbf{Ч}_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (.3)$$

где:

$\mathbf{Y}_{стенд}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в

помещении организации социальной сферы;

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

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

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

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

**Итого по критерию 1**

**«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» ( $K^1$ )**

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

Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий

100 баллов

**Показатели, характеризующие  
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ( $P_{\text{комф.усл}}$ )	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	- отсутствуют комфортные условия  - количество комфортных условий для предоставления услуг ( <i>от одного до четырех включительно</i> )( $C_{\text{комф.}}$ )  - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов  по 20 баллов за каждое условие ( $T_{\text{комф}}$ )  100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.1)
$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф.}}$ <b>(2.1)</b>						
<p>где:</p> <p><math>T_{\text{комф}}</math> – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)</p> <p><math>C_{\text{комф}}</math> – количество комфортных условий предоставления услуг.</p> <p>При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (<math>P_{\text{комф.усл}}</math>) принимает значение 100 баллов</p>						
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ( $P_{\text{ожид}}$ )	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ( $C_{\text{ожид}}$ )	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов

			- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	Для расчета формула (2.2)
			- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
			- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
			- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
			- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
		2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (С <sub>своевр</sub> )	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (У <sup>своевр</sup> ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч <sub>общ</sub> )	0-100 баллов	

### **В сфере образования**

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

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

где

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

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$ )	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ( $У^{\text{комф}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{У^{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$						
<p>где  <math>У^{\text{комф}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
<b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (<math>K^2</math>)</b>			$K^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i>  При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).</p> $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$			100 баллов

**Показатели, характеризующие  
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ( $P^{орг}_{дост}$ )	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ( $C^{орг}_{дост}$ ) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ( $T^{орг}_{дост}$ ) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка

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

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 ( $\Pi^{орг}_{дост}$ ) принимает значение 100 баллов

3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в</li> </ul>	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ol>	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- <b>количество условий доступности</b>, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (<math>C^{услуг}_{дост}</math>)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие (<math>T^{услуг}_{дост}</math>)</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</p>
-----	--	-----	---	--	---	--

	дистанционном режиме или на дому. ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ )				
--	--	--	--	--	--

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

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

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$  – 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 ( $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ ) принимает значение 100 баллов

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{Y^{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

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

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

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

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $P_{\text{перв.конт уд}}$ )	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ( $U_{\text{перв.конт}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.1)
<p align="center"><math display="block">P_{\text{перв.конт уд}} = \left( \frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)</math></p> <p>где  <math>U_{\text{перв.конт}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ( $U_{\text{оказ.услуг}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг,	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.2)

	услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $\Pi_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$ )		работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$ )		
--	---	--	---	---	--	--

$$\Pi_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left( \frac{\mathbf{У}_{\text{оказ.услуг}}}{\mathbf{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

$\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $\Pi_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$ )	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ( $\mathbf{У}_{\text{вежл.дист}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.3)
------	---	-----	---	---	--------------	---

$$\Pi_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left( \frac{\mathbf{У}_{\text{вежл.дист}}}{\mathbf{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

$\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

<p><b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K<sup>4</sup>)</b></p>	<p>1,0</p>	<p><i>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</i></p> $K^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}})$ <p><i>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</i></p> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	<p>100 баллов</p>
--	------------	---	-------------------

**Показатели, характеризующие  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

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

$$P_{реком} = \left( \frac{U_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

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

№	Показатели оценки	Значи-	Параметры показателя оценки	Индикаторы параметров показателей	Значение	Макси-
---	-------------------	--------	-----------------------------	-----------------------------------	----------	--------

	качества	мость пока- зателей	качества, подлежащие оценке	оценки качества	параметров в баллах	мальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <sup>1</sup> ( $P_{орг.усл_{уд}}$ )	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ( $Y_{орг.усл}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{общ}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.2)

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

где

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

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

№	Показатели оценки качества	Значи- мость	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров	Макси- мальное
---	----------------------------	-----------------	---	---	---------------------	-------------------

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

		показателей			в баллах	значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $\Pi_{уд}$ )	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ( $Y_{уд}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{общ}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.3)
$\Pi_{уд} = \left( \frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$						
<p>где</p> <p><math>Y_{уд}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;</p> <p><math>Ч_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (<math>K^5</math>)</b>	1,0	<p><i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i></p> $K^5 = (0,3 \times \Pi_{реком} + 0,2 \times \Pi_{орг. усл. уд} + 0,5 \times \Pi_{уд})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).</p> $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$				100 баллов

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

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

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

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

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

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

где:

$S^{ou}$  – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

$S^{ou}_n$  – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

$N^{ou}$  – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации.

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

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

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

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

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

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

где:

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

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

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

**Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества оказания услуг образовательной организацией Пудожского муниципального района,** которая осуществляет образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам.

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации образования, размещённой на информационных стендах в помещении организации образования, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов образовательных организаций на территории Пудожского муниципального района, которые осуществляют образовательную деятельность по образовательным программам начального общего образования, образовательным программам основного общего образования, образовательным программам среднего общего образования, по основной образовательной программе дошкольного образования, дополнительным общеобразовательным программам путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение интегрального значения показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри района в разрезе отдельных учреждений.

Важность сведения в единое целое широкого круга показателей, имеющих разнообразные характеристики (индикаторы), во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

Рейтинг образовательной организации на территории Пудожского муниципального района, которая осуществляет образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам представлен в таблице.

№ п/п	Наименование образовательной организации	Крит. 1	Крит. 2	Крит. 3	Крит. 4	Крит. 5	Общий балл	Рейтинг
1.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества» г. Пудож Республики Карелия	91,00	60,00	72,00	100,00	81,10	80,82	10

**Критерий 1** Оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации» независимой оценки качества условий оказания услуг в образовательной организации на территории Пудожского муниципального района, которая осуществляет образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам

№ п/п	Наименование учреждения образования	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Итого по крит. 1
1.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества» г. Пудож Республики Карелия	79,00	90,00	100,00	91,00

**Критерий 2** Оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг в образовательной организации на территории Пудожского муниципального района, которая осуществляет образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам

№ п/п	Наименование учреждения образования	Показатель 2.1	Показатель 2.2	Итого по крит. 2
1.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества» г. Пудож Республики Карелия	20,00	100,00	60,00

**Критерий 3** Оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг в образовательной организации на территории Пудожского муниципального района, которая осуществляет образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам

№ п/п	Наименование учреждения образования	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Итого по крит. 3
1.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества» г. Пудож Республики Карелия	60,00	60,00	100,00	72,00

**Критерий 4** Оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации независимой оценки качества условий оказания услуг в образовательной организации на территории Пудожского муниципального района, которая осуществляет образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам

№ п/п	Наименование учреждения образования	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Итого по крит. 4
1.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества» г. Пудож Республики Карелия	100,00	100,00	100,00	100,00

**Критерий 5** Оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг в образовательной организации на территории Пудожского муниципального района, которая осуществляет образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам

№ п/п	Наименование учреждения образования	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Итого по крит. 5
-------	-------------------------------------	----------------	----------------	----------------	------------------

1.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества» г. Пудожя Республики Карелия	37,00	100,00	100,00	81,10

**Основные выводы по результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организацией на территории Пудожского муниципального района.**

По итогам проведенной независимой оценки можно сделать вывод, что образовательная организация Пудожского муниципального района имеет достаточно высокий рейтинг.

На высоком уровне следующие критерии: «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и «Комфортность условий предоставления услуг».

В то же время можно выделить несколько проблем в деятельности образовательной организации:

1. Отсутствие на сайте организаций информации в полном объеме, сложный поиск информации, недостаточное структурирование информации, размещение информации в специализированных местах, к которым может не быть доступа у обычного посетителя сайта.

2. Недостаточное количество способов взаимодействия с помощью электронных сервисов с образовательной организацией.

3. Недостаточность и некомфортность условий для оказания услуг инвалидам и клиентам с ОВЗ.

4. Несвоевременное обновление информации на сайтах организаций образования.

В связи с чем рассмотрим предложения и рекомендации для организации образовательной организации Пудожского муниципального района.

**Предложения и рекомендации для образовательной организации, расположенной на территории Пудожского муниципального района**

Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг образовательной организации на территории Пудожского муниципального района, которая осуществляет образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации».

Итоговый рейтинг по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной организации на территории Пудожского муниципального района, которая осуществляет образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам

№ п/п	Наименование учреждения образования	Итоговый балл	Максимальный балл	Рейтинг
1.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества» г. Пудожя Республики Карелия	80,82	100,00	10

Рекомендации по критериям независимой оценки качества условий оказания услуг образовательной организации на территории Пудожского муниципального района, которая осуществляет образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам

№ критерия	Наименование организации	Рекомендации
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества» г. Пудож Республики Карелия	<p>1. Провести самообследование полноты представления информации на сайте, по его результатам, возможно, переформатировать структуру и содержание разделов, вкладок на сайте, для устранения переизбытка или восполнения дефицита информации. Разместить актуальную информацию.</p> <p>2. Оценить правильность наименования и соблюдение требований расположения всех подразделов разделов сайта.</p> <p>3. Оценить наличие в каждом подразделе необходимого объема информации и документов.</p> <p>4. С целью улучшения взаимодействия с образовательной организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия (а не только отправку обращения), но и, например, раздел «Обращение граждан», в котором представить информацию о порядке обращения граждан, лиц ответственных за внешнее взаимодействие, с указанием ФИО и должности ответственного за конкретное обращение, предусмотреть возможность автоматической рассылки информации о ходе рассмотрения обращения.</p> <p>5. Разработать локальные документы, определяющие перечень, содержание, форму представления информации на</p>

		<p>сайте по всем критериям.</p> <p>6. Проводить системную работу по созданию условий для предоставления услуг инвалидам и людям.</p> <p>7. Создать раздел (страницу) на сайте организации для размещения информации о деятельности организации здравоохранения по работе с людьми с ОВЗ и инвалидами.</p> <p>8. Для облегчения поиска информации на сайте организации предусмотреть функцию «Поиск».</p> <p>9. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством условий оказания услуг.</p> <p>10. Для обеспечения наличия на официальном сайте достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт .</p>
2		<p>1. Обеспечение комфортной зоны ожидания, оборудованной соответствующей мебелью.</p> <p>2. Обеспечение навигации внутри организаций.</p> <p>3. Обеспечение транспортной доступностью.</p>
4		<p>Сохранять показатели по данному критерию на высоком уровне. Повышать качество работы персонала. Проводить качественный подбор и обучение новых сотрудников.</p>

5		Работать с получателями услуг, собирать обратную связь, чтобы они могли рекомендовать образовательную организацию
Общие рекомендации, не относящиеся к критериям оценки		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в учреждениях образования.</li> <li>2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых учреждениями образования, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. В частности, рассмотреть возможность дистанционной формы оказания услуг (например, виртуальные экскурсии, онлайн-трансляции мероприятий (с защищенным уровнем доступа) и др.).</li> <li>3. Улучшить информационное обеспечение населения об оказываемых учреждениями образования услугами и проводимых мероприятиях.</li> </ol>