УТВЕРЖДАЮ

Образовательная организация - частное учреждение дополнительного профессионального образования «Дом знаний»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.В. Гусева

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021г.

**ОТЧЕТ**

**о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам**

Заказчик: Управление образования Администрации Советского района Курской области

Исполнитель: Образовательная организация – частное учреждение дополнительного профессионального образования«Дом знаний»

**Курск 2021**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Введение |  |
| 1. | Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах образовательных учреждений и информационных стендах в помещениях учреждений культуры |  |
| 2. | Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования (в баллах) |  |
| 3. | Основные недостатки в работе образовательных учреждений, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг |  |
| 4. | Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными учреждениями и предложения по совершенствованию их деятельности |  |
|  | Приложение |  |

**Содержание**

**Введение**

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

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

**Задачи исследования:**

- провести анализ соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет и на информационных стендах в помещении организации (Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 и с учетом приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» )

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

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

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

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

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

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

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

**Нормативно-правовые основы, обеспечивающие проведение НОК УООД**

*Нормативно-правовые основы независимой оценки качества*

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

Федеральный закон 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»;

Указ Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;

Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2018 г. № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный

Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 г. № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. № 452

«О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 16 август 2018 г. № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 11 июля 2020 г. № 1038 «О внесении изменений в Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая

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

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 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 медикосоциальной экспертизы»;

Приказ 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».

*Отраслевая нормативная база*

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования»;

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 3 сентября 2020 г. № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам»;

Приказ Минобрнауки России от 30 августа 2019 г. № 665 «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам»;

Приказ Минобрнауки России от 02 декабря 2019 г. № 1330 «Об организации в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам»;

Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

В оценке приняли участие 5образовательных организаций Советского района Курской области:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Адрес, e-mail, сайт | Ф.И.О. руководителя,Телефон (рабочий, личный) | Количество респондентов |
| 1. | Муниципальное казенное образовательное учреждение  "Мансуровская основная общеобразовательная школа" Советского района Курской области | 306623, Курская область Советский район с. Мансурово;sovetskii678@mail.ru;https://sovetskii678.edusite.ru/ | Воскобоева Людмила СтепановнаРаб. 8(47158) 34121;Лич. 8-960-691-75-13 | 10 |
| 2. | Муниципальное казенное образовательное учреждение  "Нижнегуровская основная общеобразовательная школа" Советского района Курской области | 306610 Курская область Советский район село Нижнее Гуровоsovetskii679@mail.ru<http://sovetskii679.edusite.ru/> | Дорохина Ольга ВасильевнаРаб. 8(47158) 3-36-16Лич. 8-920-26-03-671 | 26 |
| 3. | Муниципальное казенное образовательное учреждение  "Верхнерагозецкая основная общеобразовательная школа" Советского района Курской области | 306626 Курская область Советский район д. Ефросимовка улица Центральная д. 57<https://sovetskii660.edusite.ru/>sovetskii660@mail.ru | Белых Галина Николаевна Раб. 8(47158)4-35-18Лич. 8-951-328-65-52 | 23 |
| 4. | Муниципальное казенное образовательное учреждение  "Советская средняя общеобразовательная школа №1" | 306600, Курская область, Советский район, п. Кшенский, улица Заводская д.7; sovetskii661@mail.ru https://sovetskii661.edusite.ru/ | Голощапов Вячеслав Михайлович Телефон:Раб. 8(47158)21932Лич. 8-903-876-52-19 | 132 |
| 5. | Муниципальное казенное образовательное учреждение  "Советская средняя общеобразовательная школа №2 имени Героя Советского Союза Ивана Дмитриевича Занина | 306600, Курская область, Советский район, п. Кшенский, ул. Свердлова, д.37Эл. почта**sovetskii662@mail.ru**[www.sovetskii662.edusite.ru](http://www.sovetskii662.edusite.ru/) | Суровцев Юрий ВасильевичРаб. 8(47158)2-16-41 Моб. 89045225684  | 241 |
| **Всего респондентов** | **432** |

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

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

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

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

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

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

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

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

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

* проведен анализ размещенной информации на официальных сайтах учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационном стенде в помещении указанных учреждений;
* изучены условия оказания услуг учреждениями образования, в том числе:

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

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

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

* изучено мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями образования путем анкетирования;
* произведен расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением образования, утвержденных Министерством просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019г №114

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

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

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

Перечень информации об образовательной организации, которая в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 и с учетом приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» должна быть представлена на сайте, а также алгоритмы определения фактического объема информации на сайте и информационном стенде образовательных организаций в зависимости от реализуемых программ представлены в таблицах 2 и 3 соответственно.

Соответствие показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. **Основные сведения**

1. Информация о дате создания образовательной организации

2. Информация об учредителе, учредителях образовательной организации

4. Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)

5. Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)

6. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты, ее представительств и филиалов (при наличии)

7. Информация об адресах официальных сайтов представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) или страницах в информационно - телекоммуникационной сети "Интернет".

**II. Структура и органы управления образовательной организацией**

1. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)
2. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63ФЗ «Об электронной подписи» (при наличии структурных подразделений (органов управления).
3. **Документы (в виде копий)**
4. Устав образовательной организации
5. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)
6. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации
7. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся; порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся; порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
8. Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор
9. Отчет о результатах самообследования
10. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (до подтверждения органом, осуществляющим государственный контроль (надзор) в сфере образования, исполнения предписания или признания его недействительным в установленном законом порядке)
11. **Образование**
12. Информация о формах обучения
13. Информация о нормативных сроках обучения
14. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий в форме электронного документа или в виде активных ссылок
15. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий в виде электронного документа
16. Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий в виде электронного документа (при наличии)
17. Информация о календарных учебных графиках с приложением их в виде электронного документа
18. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса в виде электронного документа
19. 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, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)

9. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам:

- об общей численности обучающихся;

- о численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся

иностранными гражданами);

- о численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами);

- о численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований местных бюджетов (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами);

- о численности обучающихся по договорам об образовании, заключаемых при приеме на обучение за счет средств физического и (или) юридического лица (далее - договор об оказании платных образовательных услуг) (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами).

10. Информация о языках, на которых осуществляется образование

**V. Руководство. Педагогический состав**

1. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов и представительств образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты

2. Информация о персональном составе педагогических работников каждой реализуемой образовательной программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок, непосредственный переход по которым позволяет получить доступ к страницам Сайта, содержащим информацию, фамилия, имя, отчество (при наличии); занимаемая должность (должности); уровень образования; квалификация; наименование направления подготовки и (или) специальности; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); повышение квалификации и (или) профессиональная переподготовка (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности; преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули).

**VI. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности**

1. Информация о местах осуществления образовательной деятельности, в том числе не указанных в приложении к лицензии (реестре лицензий) на осуществление образовательной деятельности в соответствии с частью 4 статьи 91 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. 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 в том числе:

30.1 наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

30.2 наличие библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

30.3 наличие объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

30.4 наличие средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

3. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации, в общежитие, интернат инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

5. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации, в общежитие, интернат инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

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

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

9. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе: о собственных электронных образовательных и информационных ресурсах (при наличии); о сторонних электронных образовательных и информационных ресурсах (при наличии), в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)

35.1 о собственных электронных образовательных и информационных ресурсах (при наличии), в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)

35.2. о сторонних электронных образовательных и информационных ресурсах (при наличии), в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)

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

**IX. Финансово-хозяйственная деятельность**

1. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц
2. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года

Соответствие сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации» наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582:

1. **Основные сведения**
2. Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
3. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты, ее представительств и филиалов (при наличии)
4. **Структура и органы управления образовательной организацией**
5. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)

**III. Документы (в виде копий)**

1. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)
2. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии)
3. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся; порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся; порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся
4. Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор

**IV. Образование**

1. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их
2. копий
3. 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, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)

**V. Руководство. Педагогический состав**

1. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов и представительств образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты

1. **Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности**
2. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

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

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

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

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

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

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

В таблице 4 представлены сведения по критерию по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Таблица 4. Сводная таблица по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении организации,- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | Значение показателя с учетом веса(значение веса - 30) | 1.2.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 1.2 Значение показателя с учетом веса(значение веса -30) | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1.3 Значение показателя с учетом веса(значение веса - 40) | Итого |
| МКОУ «Мансуровская ООШ»  | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МКОУ  «Нижнегуровская ООШ»  | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МКОУ  «Верхнерагозецкая ООШ» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МКОУ  «Советская СОШ №1» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МКОУ  «Советская СОШ №2 имени Героя Советского Союза Ивана Дмитриевича Занина» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |

По второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». Данные по каждой организации представлены в таблице 5. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром общеобразовательных учреждений.

Таблица 5. Сводная ведомость по второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 2.1Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 2.1 Значение показателя с учётом веса(значение веса - 50) | 2.2Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий  | 2.2 Значение показателя с учётом веса(значение веса - 50) | Итого |
| МКОУ «Мансуровская ООШ»  | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МКОУ  «Нижнегуровская ООШ»  | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МКОУ  «Верхнерагозецкая ООШ» | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МКОУ  «Советская СОШ №1» | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МКОУ  «Советская СОШ №2 имени Героя Советского Союза Ивана Дмитриевича Занина» | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |

По третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» сведения представлены в таблице 6.

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

Таблица 6. Сводная таблица по третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 3.1Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов | 3.1 Значение показателя с учётом веса(значение веса - 30) | 3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.2 Значение показателя с учётом веса(значение веса - 40) | 3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 3.3 Значение показателя с учётом веса(значение веса - 30) | Итого |
| МКОУ «Мансуровская ООШ»  | 40 | **12** | 100 | **40** | 100 | **30** | **82** |
| МКОУ  «Нижнегуровская ООШ»  | 20 | **6** | 40 | **16** | 50 | **15** | **37** |
| МКОУ  «Верхнерагозецкая ООШ» | 0 | **0** | 40 | **16** | 50 | **15** | **31** |
| МКОУ  «Советская СОШ №1» | 40 | **12** | 40 | **16** | 75 | **22,5** | **50,5** |
| МКОУ  «Советская СОШ №2 имени Героя Советского Союза Ивана Дмитриевича Занина» | 60 | **18** | 60 | **24** | 50 | **15** | **57** |

По четвертому критерию **«**Доброжелательность, вежливость работников организации» данные представлены в таблице 7.Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

|  |  |
| --- | --- |
| Таблица 7. Сводная таблица по четвертому критерию«Доброжелательность, вежливость работников организации» |  |
|  | 4.1.Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | 4.1 Значение показателя с учётом веса(значение веса - 40) | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию  | 4.2 Значение показателя с учётом веса(значение веса - 40) | 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 4.3 Значение показателя с учётом веса(значение веса - 20) | Итого |
| МКОУ «Мансуровская ООШ»  | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| МКОУ  «Нижнегуровская ООШ»  | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| МКОУ  «Верхнерагозецкая ООШ» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| МКОУ  «Советская СОШ №1» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| МКОУ  «Советская СОШ №2 имени Героя Советского Союза Ивана Дмитриевича Занина» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»данные представлены в таблице 8.

Таблица 8. Сводная таблица по пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 5.1 Значение показателя с учётом веса(значение веса - 30) | 5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы | 5.2 Значение показателя с учётом веса(значение веса - 20) | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 5.3 Значение показателя с учётом веса(значение веса - 50) | Итого |
| МКОУ «Мансуровская ООШ»  | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКОУ  «Нижнегуровская ООШ»  | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКОУ  «Верхнерагозецкая ООШ» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКОУ  «Советская СОШ №1» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКОУ  «Советская СОШ №2 имени Героя Советского Союза Ивана Дмитриевича Занина» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |

В таблице 9представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 9. Сводная таблица по пяти критериям

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность" | Критерий 2. "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность" | Критерий 3. "Доступность образовательной деятельности для инвалидов" | Критерий 4"Доброжелательность, вежливость, работников организации". | Критерий 5. "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности" |
| МКОУ «Мансуровская ООШ»  | 100 | 100 | 82 | 100 | 100 |
| МКОУ  «Нижнегуровская ООШ»  | 100 | 100 | 37 | 100 | 100 |
| МКОУ  «Верхнерагозецкая ООШ» | 100 | 100 | 31 | 100 | 100 |
| МКОУ  «Советская СОШ №1» | 100 | 100 | 50,5 | 100 | 100 |
| МКОУ  «Советская СОШ №2 имени Героя Советского Союза Ивана Дмитриевича Занина» | 100 | 100 | 57 | 100 | 100 |

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. наличие сменных кресел-колясок;
3. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
4. наличие сменных кресел-колясок;
5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУ  «Советская СОШ №1» выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. наличие сменных кресел-колясок;

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля;
3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
4. наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме;

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУ  «Советская СОШ №2 имени Героя Советского Союза Ивана Дмитриевича Занина»выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. наличие сменных кресел-колясок;

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

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

По итогам расчета всех критериев для всех 5муниципальных общеобразовательных учреждений был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 10.

Таблица 10. Рейтинг образовательных учреждений Советского района Курской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организации | Баллы | Рейтинг |
| МКОУ «Мансуровская ООШ»  | 96,4 | 1 |
| МКОУ  «Советская СОШ №2 имени Героя Советского Союза Ивана Дмитриевича Занина» | 91,4 | 2 |
| МКОУ  «Советская СОШ №1» | 90,1 | 3 |
| МКОУ  «Нижнегуровская ООШ»  | 87,4 | 4 |
| МКОУ  «Верхнерагозецкая ООШ» | 86,2 | 5 |
| **Средняя по району** | **90,3** |

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении.

**Предложения**

**по совершенствованию деятельности учреждений образования**

**МКОУ «Мансуровская ООШ» необходимо обеспечить**:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. наличие сменных кресел-колясок;

3. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

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

**МКОУ «Нижнегуровская ООШ» необходимо обеспечить:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

3. наличие сменных кресел-колясок;

4. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

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

2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля;

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

4. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**МКОУ «Верхнерагозецкая ООШ» необходимо обеспечить:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

4. наличие сменных кресел-колясок;

5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

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

2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля;

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

4. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**МКОУ «Советская СОШ №1» необходимо обеспечить:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

3. наличие сменных кресел-колясок;

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

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

2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля;

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

4. наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме;

**МКОУ «Советская СОШ №2 имени Героя Советского Союза Ивана Дмитриевича Занина» необходимо обеспечить:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. наличие сменных кресел-колясок;

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

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

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

3. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**Приложение**

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**МКОУ «Мансуровская ООШ»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества**  | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении организации,- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1): (37стенд+37сайт /74норм)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:- телефона,- электронной почты,- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2): Пдист = Тдист x Сдист(1.2)30дист x 4дист = 100дистВ наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3): (10стенд+10сайт/2\*10общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 60дист + 0,4 х 100ткруд) | **100****баллов** |
| 2. | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1): Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)20комф x 6комф= 100комф.услВ наличии и функционируют шесть услуг. | 100баллов |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3): (10комф/10общ) ×100 = 100комфуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | **100 баллов** |
| 3. | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):20оргдост×2оргдост = 40оргдостВ наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2): 20услдост×5услдост = 100услдостВ наличии пятьусловия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3): (1дост/1инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | **82 балла** |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1): (10перв.конт/10общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2): (10каз.услуг/10общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3): (10вежл.дист/10общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | **100 баллов** |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1): (10реком/10общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2): (10орг.усл/10общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):  (10уд/10общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | **100 баллов** |

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



(100+100+82+100+100)/5= 85 МКОУ «Мансуровская ООШ»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**МКОУ  «Верхнерагозецкая ООШ»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества**  | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении организации,- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1): (37стенд+37сайт /74норм)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:- телефона,- электронной почты,- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2): Пдист = Тдист x Сдист(1.2)30дист x 4дист = 100дистВ наличии и функционируют четыредистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3): (23стенд+23сайт/2\*23общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100ткруд) | **100****баллов** |
| 2. | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1): Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)20комф x 6комф= 100комф.услВ наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100баллов |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3): (26комф/26общ) ×100 = 100комфуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | **100 баллов** |
| 3. | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):20оргдост×0оргдост = 0оргдостВ наличии нетусловие доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2): 20услдост×2услдост = 40услдостВ наличии два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3): (1дост/2инв) ×100 =50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х50достуд) | **31 балл** |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1): (23перв.конт/23общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2): (23каз.услуг/23общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3): (23вежл.дист/23общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | **100 баллов** |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1): (23реком/23общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2): (23орг.усл/23общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):  (23уд/23 общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | **100 баллов** |

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



(100+100+31+100+100)/5=86,2МКОУ  «Верхнерагозецкая ООШ»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**МКОУ  «Советская СОШ №1»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества**  | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении организации,- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1): (37стенд+37сайт /74норм)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:- телефона,- электронной почты,- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2): Пдист = Тдист x Сдист(1.2)30дист x 4дист = 120дистВ наличии и функционируют четыредистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3): (132стенд+132сайт/2\*132общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100ткруд) | **100****баллов** |
| 2. | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1): Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)20комф x 6комф= 100комф.услВ наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100баллов |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3): (132комф/132общ) ×100 = 100комфуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | **100 баллов** |
| 3. | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):20оргдост×2оргдост = 40оргдостВ наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2): 20услдост×2услдост = 40услдостВ наличии два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3): (3дост/4инв) ×100 =75достуд | 75 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х75достуд) | **50,5 балла** |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1): (132перв.конт/132общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2): (132каз.услуг/132общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3): (132вежл.дист/132общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | **100 баллов** |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1): (132реком/132общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2): (132орг.усл/132общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):  (132уд/132 общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | **100 баллов** |

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



(100+100+50,5+100+100)/5=90,1МКОУ  «Советская СОШ №1»

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**МКОУ  «Советская СОШ №2 имени Героя Советского Союза Ивана Дмитриевича Занина»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества**  | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении организации,- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1): (37стенд+37сайт /74норм)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:- телефона,- электронной почты,- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2): Пдист = Тдист x Сдист(1.2)30дист x 4дист = 120дистВ наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3): (241стенд+241сайт/2\*241общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100ткруд) | **100****баллов** |
| 2. | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1): Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)20комф x 6комф= 100комф.услВ наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100баллов |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3): (241комф/241общ) ×100 = 100комфуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | **100 баллов** |
| 3. | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):20оргдост×3оргдост = 60оргдостВ наличии три условие доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2): 20услдост×3услдост = 60услдостВ наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3): (1дост/2инв) ×100 =50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 60услдост + 0,3 х50достуд) | **57 баллов** |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1): (241перв.конт/241общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2): (241каз.услуг/241общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3): (241вежл.дист/241общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | **100 баллов** |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1): (241реком/241общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2): (241орг.усл/241общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):  (241уд/241 общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | **100 баллов** |

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



(100+100+57+100+100)/5=91,4МКОУ  «Советская СОШ №2 имени Героя Советского Союза Ивана Дмитриевича Занина»

**Сведения об организации - операторе**

Образовательная организация - частное учреждение дополнительного

профессионального образования

«Дом знаний»

305000, г. Курск, ул. Радищева, д.35

Тел. 70-82-28, факс 70-56-87

ИНН 4632103336 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000417

К/сч30101810145250000411

Филиал «Центральный» Банк ВТБ (ПАО) г. Москва

БИК 044525411

Независимая оценка проведена Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере образования и культуры

Члены экспертной группы:

Муха И.В.

Левшина Л.С.

Олейникова Д.Г.