

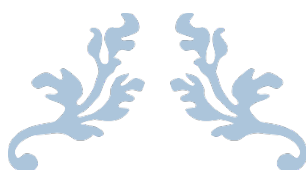
ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ ПЕТРАЧЕНКОВ РУСЛАН
ЭЛЬДАРОВИЧ125367, Москва, Волоколамское шоссе, 84 к 9, кв 34

Утверждаю:

Индивидуальный предприниматель

_____ /Р.Э. Петраченков/

«___» _____ 2023 г.



ОТЧЕТ «Оказание услуг по сбору и обобщению Результаты проведения
независимой оценки качества условий осуществления образовательной
деятельности муниципальными организациями, осуществляющими
образовательную деятельность на территории г. Красноярск»



Красноярск, 2023

СОДЕРЖАНИЕ

I. ВВЕДЕНИЕ	2
Термины и определения	2
Нормативно-правовые основания	2
Цели и задачи	5
Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий образовательной деятельности	7
Рекомендации по расчету отдельных показателей НОКО	39
II. Основная часть	45
Объекты независимой оценки и количество респондентов, принимавших участие в независимой оценке	45
КРИТЕРИЙ 1	54
Открытость и доступность информации об образовательной организации	54
КРИТЕРИЙ 2	71
Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией	71
КРИТЕРИЙ 3	81
Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации	81
КРИТЕРИЙ 4	91
Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации	91
КРИТЕРИЙ 5	101
Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией	101
Итоговый рейтинг муниципальных образовательных организаций г. Красноярска	111
III. Выводы и рекомендации	138
Общие рекомендации для всех типов образовательных организаций	139
Выявленные недостатки и конкретные рекомендации в разрезе образовательных организаций ..	141

I. ВВЕДЕНИЕ

Термины и определения

Генеральная совокупность – совокупность получателей образовательных услуг

Выборочная совокупность – получатели услуг, подлежащие опросу

Репрезентативность – соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом

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

ДОУ - дошкольное образовательное учреждение;

ОО - общее образование;

ДОД – дополнительное образование детей;

ДПО – дополнительное профессиональное образование;

ОВО – высшее образование;

СПО- среднее профессиональное образование;

НОКО – независимая оценка качества образовательной деятельности;

ОВЗ – ограниченные возможности здоровья.

Нормативно-правовые основания

Для выявления качества условий осуществления образовательной деятельности в городе Красноярске проведена независимая оценка в отношении 276 образовательных учреждений, все работы были произведены в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах 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 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Приказом Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

– Методическими рекомендациями (Примерами) расчета показателей, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (основная часть и приложения), в редакции от 15 августа 2019 г., подготовленными Министерством труда и социальной защиты РФ в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты

Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Цели и задачи

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

Задачи исследования:

- 1) получение данных об организации, предоставляющей образовательную услугу, и удовлетворенности получателей качеством оказываемых услуг образовательными организациями;
- 2) интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, построение рейтингов образовательных организаций;
- 3) формирование предложений об улучшении качества деятельности образовательных организаций.

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

- открытостью и доступностью информации об организации размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);

- удовлетворенность комфортностью условий осуществления образовательной деятельности;
- удовлетворенность доступностью осуществления образовательной деятельности для инвалидов;
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения);
- удовлетворенность качеством условий осуществления образовательной деятельности.

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

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ И ОБ	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 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации. Анализ официальных сайтов организации. Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг 2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.). 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Изучение условий в помещении 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. Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.

		учетом доступности 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.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	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.
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.	
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 от 20 ноября 2018 г. № 52726.	
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	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.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями 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.
	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.

Подходы к построению рейтингов и расчету показателей
Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ 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	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	- 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 (Истенд)	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	1-100 баллов	

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
	организаций социальной сферы) ($P_{инф}$)		актами	установлено нормативными правовыми актами ($I_{сайт}$)		

Вариант 1. Для сферы образования:

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

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

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

где

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

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

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

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

$I_{норм-сайт}$ – 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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
	Сфера образования(<i>высшее и дополнительное профессиональное образование</i>)		статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 (приложение 3 к расчету показателя 1.1)		17(15**)	50(44**)
	Сфера образования(<i>основное общее образование, среднее профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование</i>)		статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. №582 (приложение 3 к расчету показателя 1.1)		15(**)	50(**)

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

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

Для дошкольной образовательной организации

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

нормативное количество информации на стенде - 15 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 44 единиц информации

- 2) Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 15 единицы информации

на официальном сайте организации – 43 единиц информации.

Расчет по варианту 3:

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

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации 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	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	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{\text{дист}}$)	0 баллов по 30 баллов за каждый способ ($T_{\text{дист}}$)	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

«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) ($P_{дист}$)	оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.		
---	---	--	--

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

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.

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

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

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

Расчет по варианту 1:

$$(30 \text{ баллов} \times 2 \text{ способа}) = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

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

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2:

(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов

Вариант 3

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

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3:

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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» ($P_{уд}^{откр}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации	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 ($У_{стенд}$)	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 ($У_{сайт}$)	0-100 баллов	

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

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:

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

где:

$U_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$U_{\text{сайт}}$ - 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.

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

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

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

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

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

Расчет по варианту 1:

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

Вариант 2

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

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

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

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

Расчет по варианту 2:

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

<p>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹)</p>		<p>$K^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi_{откр_{уд}}$</p> <p>Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий</p>	<p>100 баллов</p>
---	--	--	-------------------

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

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

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

$\Pi_{откр_{уд}}$ - 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» - 59 баллов.

Расчет значения критерия 1:

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

Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,
В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
(для оценки организаций в сфере образования)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение 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; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на	- 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>получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);</p> <p>8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>			
--	--	---	--	--	--

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

где:
 $T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)
 $C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.
 При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов

Пример расчета значения показателя 2.1.

Вариант 1.

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

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

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2.

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

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

Расчет по варианту 2:

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

Вариант 3.

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

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- 3) наличие и доступность питьевой воды.
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы
- 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки).

Расчет по варианту 3:

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

В сфере образования

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

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

где

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

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

Вариант 3. В сфере образования

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

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

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

Расчет по варианту 3:

$$P_{\text{ожид}}^0 = (60 \text{ баллов} + 89 \text{ баллов}) : 2 = 149 : 2 = 74,50 = 74 \text{ балла}$$

№	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 $У^{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{\text{общ}}$- общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Пример расчета значения показателя 2.3.</p> <p>Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел; Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.</p> <p><u>Расчет показателя 2.3:</u></p> $\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = 400: 450 \times 100 = 0,8889 \times 100 = 88,89 = 89 \text{ баллов}$						
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг,			$K^2 = (0,3 \times \Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}})$			100 баллов

в том числе время ожидания предоставления услуг» (К²)			

Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ⁴	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. ($P_{\text{орг дост}}$)	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: ⁴ 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) ($C_{\text{орг дост}}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{орг дост}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка
$P_{\text{орг дост}} = T_{\text{орг дост}} \times C_{\text{орг дост}}, \quad (3.1)$						

где:

$T_{\text{орг дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{орг дост}}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

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

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$C_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T_{\text{орг дост}}$ – количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{орг дост}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

Вариант 2

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

Расчет по варианту 2:

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

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

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

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

$S_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

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

Пример для расчета значения показателя 3.2.

Вариант 1

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

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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

$T_{\text{орг}_{\text{дост}}}$ – количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

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

Расчет по варианту 2:

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

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг –	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U_{\text{дост}}$), 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)
-----	--	-----	---	--	--------------	---

инвалидов).($P_{уд}^{дост}$)

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

где

$U_{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

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

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$U_{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;

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

Расчет показателя 3.3:

$$P_{уд}^{дост} = 125 : 175 \times 100 = 0,7142 \times 100 = 71,42 = 71 \text{ балл}$$

Итого по критерию 3

«Доступность услуг для инвалидов» (K^3)

1

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

100 баллов

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

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

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

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

Расчет значения критерия 3:

$$K^3 = (0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов.}$$

Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ 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)

$$P_{\text{перв.конт уд}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.1.

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

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

Расчет показателя 4.1:

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

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{показ.услуг}}^{\text{уд}}$)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($U_{\text{показ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
------	---	-----	---	--	--------------	---

$$P_{\text{показ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{показ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$U_{\text{показ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

Пример расчета значения показателя 4.2.

$U_{\text{показ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

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

Расчет показателя 4.2:

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

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$)	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 ($U_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	---	-----	---	---	--------------	---

$$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

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

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

Расчет показателя 4.3:

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

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)	1	<p><i>Для организаций в сфере образования:</i></p> $K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конг}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$	100 баллов
---	---	--	------------

Пример расчета значения критерия 4:**Вариант 1. Для организаций в сфере образования:**

$P_{\text{перв.конг}_{\text{уд}}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$P_{\text{показ.услуг}_{\text{уд}}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

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

Показатели, характеризующие
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	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) ($Y_{реком}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.1.

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

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

Расчет значения показателя 5.1.

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке ⁵	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$)	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 ($U_{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.2.

$U_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

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

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

Расчет значения показателя 5.2.

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

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).($\mathbf{П_{уд}}$)	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 ($\mathbf{У_{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\mathbf{Ч_{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.3.

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

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

Расчет значения показателя 5.3.

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

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

Пример расчета значения критерия 5:

Вариант 1. Для организаций в сфере образования

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

$P_{\text{орг.усл.уд}}$ —доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.

$P_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

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

Показатель оценки качества по организации 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

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

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

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

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

где:

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

S_n^{ou} – 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)	1	2	3	4	5	6	7
S_n^{ou}	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 u -ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

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

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

Рекомендации по расчету отдельных показателей НОКО

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

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

Информация о максимальном количестве сведений, подлежащих размещению на сайте⁴ и информационном стенде образовательной организации (в зависимости от реализуемых образовательных программ), представлена в таблицах 2 и 3 соответственно.

Определение фактического объема информации предполагает использование следующей шкалы:

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

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

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

⁴ В соответствии с частью 2 статьи 29 Федерального закона № 273-ФЗ, пунктами 3-15 Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802), а также приказом Рособрнадзора от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

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

При оценке условия «наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений» показателя 2.1. необходимо руководствоваться санитарными правилами СП 2.4.3648-20

«Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 г. № 28, далее – правила СП 2.4.3648-20), Санитарно-эпидемиологическими правилами СП 3.1/2.4.3598-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы образовательных организаций и других объектов социальной инфраструктуры для детей и молодежи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30 июня 2020 г. № 16, далее – правила СП 3.1/2.4.3598-20) и использовать следующий алгоритм расчета:

комфортное условие обеспечивается – санитарно-гигиенические помещения имеются в необходимом количестве, чистота помещений соблюдается, средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага) имеются в достаточном количестве; комфортное условие не обеспечивается – отсутствуют в образовательной организации в необходимом количестве санитарно-гигиенические помещения или помещения присутствуют в необходимом количестве, но не обеспечивается чистота помещений, отсутствуют средства гигиены (мыло, бумажные полотенца, туалетная бумага).

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

При оценке условия «санитарное состояние помещений организации» показателя 2.1. необходимо руководствоваться указанными выше санитарными правилами СП 2.4.3648-20, санитарно-эпидемиологическими правилами СП 3.1/2.4.3598-20. Подлежат осмотру помещения для реализации образовательных программ (аудитории, учебные классы (комнаты самоподготовки), для ДО – комнаты по присмотру и уходу за детьми (игровые комнаты), или комнаты для осуществления присмотра и ухода (игровые комнаты и (или) гостиные); для СПО – производственные мастерские, лаборатории), актовый зал, обеденный зал (столовая, буфет), гардероб, библиотека, спортивный зал, спортивные и игровые площадки, помещения для оказания медицинской помощи (в случаях, установленных законодательством).

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

гигиенических помещений в организации».

При расчете данного показателя необходимо руководствоваться требованиями приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309

«Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

Для образовательных организаций, располагающихся в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества () принимает:

– значение 100 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступности: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов и наличие сменных кресел-колясок; значение 60 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из двух: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов / наличие сменных кресел-колясок.

Аналогичный алгоритм расчета показателя 3.1. целесообразно использовать для малокомплектных школ и школ, расположенных в труднодоступной местности (при наличии документов, подтверждающих невозможность выполнения требований).

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

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

возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому».

При расчета данного показателя учитывается, что в случае, если в образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, не предусмотрены адаптированные образовательные программы и/или отсутствуют обучающиеся с ОВЗ (данные сведения должны подтверждаться официальной статистической отчетностью за календарный год, предшествующий году проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности) показатель оценки качества () принимает:

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

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

– значение 20 баллов при условии обеспечения 1-го условия доступности из представленных: (1) наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; (2) возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому; (3) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.

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

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

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

$$K3=(0.6*K1)+(0.4*K2)$$

где:

K1 оценка по показателю 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации»;

K2 - оценка по показателю 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому».

II. Основная часть

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

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки опросу подлежит 40% от числа получателей услуг за предыдущий календарный период, но не более 600 человек.

В независимой оценке качества приняли участие **276** организаций. В общей сложности в исследовании приняли участие **82 999** человек.

Таблица 2. Объем выборочной совокупности

№	ОУ	Тип	Район	Численность	Кол-во анкет	Доля анкет
1	МАДОУ № 10	ДОУ	Железнодорожный район	473	192	40,6%
2	МБДОУ № 102	ДОУ	Железнодорожный район	200	98	49,0%
3	МБДОУ № 12	ДОУ	Железнодорожный район	282	113	40,0%
4	МБДОУ № 204	ДОУ	Железнодорожный район	247	99	40,0%
5	МБДОУ № 21	ДОУ	Железнодорожный район	203	81	40,0%
6	МБДОУ № 231	ДОУ	Железнодорожный район	252	120	47,6%
7	МБДОУ № 274	ДОУ	Железнодорожный район	240	96	40,0%
8	МБДОУ № 295	ДОУ	Железнодорожный район	219	102	46,6%
9	МБДОУ № 31	ДОУ	Железнодорожный район	293	117	40,0%
10	МБДОУ № 163	ДОУ	Советский район	107	106	99,1%
11	МБДОУ № 7	ДОУ	Железнодорожный район	235	94	40,0%
12	МБДОУ № 8	ДОУ	Железнодорожный район	298	160	53,7%
13	МАДОУ № 110	ДОУ	Кировский район	224	90	40,0%
14	МАДОУ № 238	ДОУ	Кировский район	284	114	40,0%
15	МАДОУ № 313	ДОУ	Кировский район	341	136	40,0%
16	МАДОУ № 5	ДОУ	Кировский район	253	101	40,0%
17	МАДОУ № 80	ДОУ	Кировский район	260	104	40,0%
18	МБДОУ № 14	ДОУ	Кировский район	305	143	46,9%

№	ОУ	Тип	Район	Численность	Кол-во анкет	Доля анкет
19	МБДОУ № 169	ДОУ	Кировский район	615	334	54,3%
20	МБДОУ № 182	ДОУ	Кировский район	920	368	40,0%
21	МБДОУ № 22	ДОУ	Кировский район	120	60	50,0%
22	МБДОУ № 224	ДОУ	Кировский район	280	112	40,0%
23	МБДОУ № 254	ДОУ	Кировский район	354	200	56,5%
24	МБДОУ № 265	ДОУ	Кировский район	487	195	40,0%
25	МБДОУ № 278	ДОУ	Кировский район	364	175	48,1%
26	МБДОУ № 320	ДОУ	Кировский район	425	170	40,0%
27	МАДОУ № 136	ДОУ	Ленинский район	373	149	40,0%
28	МАДОУ № 167	ДОУ	Ленинский район	618	247	40,0%
29	МАДОУ № 272	ДОУ	Ленинский район	300	160	53,3%
30	МАДОУ № 279	ДОУ	Ленинский район	225	110	48,9%
31	МБДОУ № 187	ДОУ	Ленинский район	569	228	40,0%
32	МБДОУ № 24	ДОУ	Ленинский район	817	327	40,0%
33	МБДОУ № 249	ДОУ	Ленинский район	135	54	40,0%
34	МБДОУ № 264	ДОУ	Ленинский район	367	147	40,0%
35	МБДОУ № 268	ДОУ	Ленинский район	148	59	40,0%
36	МБДОУ № 271	ДОУ	Ленинский район	519	208	40,0%
37	МБДОУ № 276	ДОУ	Ленинский район	388	200	51,5%
38	МБДОУ № 307	ДОУ	Ленинский район	368	147	40,0%
39	МБДОУ № 41	ДОУ	Ленинский район	387	155	40,0%
40	МБДОУ № 63	ДОУ	Ленинский район	316	126	40,0%
41	МБДОУ № 84	ДОУ	Ленинский район	366	146	40,0%
42	МАДОУ № 322 «Морозко»	ДОУ	Октябрьский район	255	102	40,0%
43	МБДОУ № 132 «Залесье»	ДОУ	Октябрьский район	176	70	40,0%
44	МБДОУ № 139 «Катерок»	ДОУ	Октябрьский район	175	141	80,6%
45	МБДОУ № 15	ДОУ	Октябрьский район	325	130	40,0%
46	МБДОУ № 16	ДОУ	Октябрьский район	358	176	49,2%
47	МБДОУ № 201 «Сибирская сказка»	ДОУ	Октябрьский район	241	96	40,0%
48	МБДОУ № 206	ДОУ	Октябрьский район	728	320	44,0%
49	МБДОУ № 212 «Городок»	ДОУ	Октябрьский район	196	78	40,0%
50	МБДОУ № 235	ДОУ	Октябрьский район	181	80	44,2%
51	МБДОУ № 29	ДОУ	Октябрьский район	300	120	40,0%
52	МБДОУ № 305 «Созвездие»	ДОУ	Октябрьский район	400	176	44,0%
53	МБДОУ № 310 «Снегири»	ДОУ	Октябрьский район	185	74	40,0%
54	МБДОУ № 312 «Цветик- семицветик»	ДОУ	Октябрьский район	126	50	40,0%
55	МАДОУ № 273	ДОУ	Центральный район	301	120	40,0%
56	МБДОУ № 325 «Василек»	ДОУ	Октябрьский район	191	76	40,0%

№	ОУ	Тип	Район	Численность	Кол-во анкет	Доля анкет
57	МБДОУ № 33	ДОУ	Октябрьский район	264	126	47,7%
58	МБДОУ № 4	ДОУ	Октябрьский район	452	181	40,0%
59	МБДОУ № 6 «Солнышко»	ДОУ	Октябрьский район	173	74	42,8%
60	МБДОУ № 90	ДОУ	Октябрьский район	753	301	40,0%
61	МАДОУ № 183	ДОУ	Свердловский район	301	120	40,0%
62	МАДОУ № 209	ДОУ	Свердловский район	109	62	56,9%
63	МАДОУ № 306	ДОУ	Свердловский район	288	143	49,7%
64	МАДОУ № 317	ДОУ	Свердловский район	176	88	50,0%
65	МАДОУ № 323	ДОУ	Свердловский район	360	306	85,0%
66	МАДОУ № 40	ДОУ	Свердловский район	322	129	40,0%
67	МАДОУ № 50	ДОУ	Свердловский район	149	97	65,1%
68	МАДОУ № 65	ДОУ	Свердловский район	184	74	40,0%
69	МАДОУ № 82	ДОУ	Свердловский район	298	119	40,0%
70	МАДОУ № 83	ДОУ	Свердловский район	282	129	45,7%
71	МАДОУ № 85	ДОУ	Свердловский район	255	159	62,4%
72	МБДОУ № 107	ДОУ	Свердловский район	294	118	40,1%
73	МБДОУ № 165	ДОУ	Свердловский район	251	140	55,8%
74	МБДОУ № 176	ДОУ	Свердловский район	100	53	53,0%
75	МБДОУ № 179	ДОУ	Свердловский район	155	62	40,0%
76	МБДОУ № 18	ДОУ	Свердловский район	172	69	40,1%
77	МБДОУ № 194	ДОУ	Свердловский район	256	154	60,2%
78	МБДОУ № 20	ДОУ	Свердловский район	261	104	40,0%
79	МБДОУ № 251	ДОУ	Свердловский район	304	122	40,0%
80	МБДОУ № 255	ДОУ	Свердловский район	156	62	40,0%
81	МБДОУ № 263	ДОУ	Свердловский район	266	106	40,0%
82	МАОУ СПШ № 121	ОО	Советский район	1100	440	40,0%
83	МБДОУ № 283	ДОУ	Свердловский район	310	124	40,0%
84	МБДОУ № 291	ДОУ	Свердловский район	252	123	48,8%
85	МБДОУ № 319	ДОУ	Свердловский район	362	145	40,0%
86	МБДОУ № 60	ДОУ	Свердловский район	302	280	92,7%
87	МБДОУ № 61	ДОУ	Свердловский район	165	108	65,5%
88	МАДОУ № 101	ДОУ	Советский район	410	164	40,0%
89	МАДОУ № 106	ДОУ	Советский район	657	263	40,0%
90	МАДОУ № 11	ДОУ	Советский район	363	160	44,1%
91	МАДОУ № 111	ДОУ	Советский район	400	160	40,0%
92	МАДОУ № 112	ДОУ	Советский район	328	131	40,0%
93	МАДОУ № 140	ДОУ	Советский район	444	178	40,0%
94	МАДОУ № 213	ДОУ	Советский район	237	95	40,0%
95	МАДОУ № 244	ДОУ	Советский район	251	100	40,0%
96	МАДОУ № 246	ДОУ	Советский район	266	106	40,0%
97	МАДОУ № 25	ДОУ	Советский район	342	137	40,0%
98	МАДОУ № 277	ДОУ	Советский район	345	138	40,0%
99	МАДОУ № 296	ДОУ	Советский район	330	132	40,0%
100	МАДОУ № 300	ДОУ	Советский район	482	193	40,0%
101	МАДОУ № 326	ДОУ	Советский район	503	212	42,1%
102	МАДОУ № 329	ДОУ	Советский район	200	80	40,0%
103	МАДОУ № 333	ДОУ	Советский район	263	105	40,0%
104	МАДОУ № 43	ДОУ	Советский район	488	220	45,1%

№	ОУ	Тип	Район	Численность	Кол-во анкет	Доля анкет
105	МАДОУ № 55	ДОУ	Советский район	236	99	41,9%
106	МАДОУ № 56	ДОУ	Советский район	618	247	40,0%
107	МАДОУ № 57	ДОУ	Советский район	379	152	40,0%
108	МАДОУ № 59	ДОУ	Советский район	631	253	40,1%
109	МАДОУ № 74	ДОУ	Советский район	265	106	40,0%
110	МАДОУ № 75	ДОУ	Советский район	353	141	40,0%
111	МАДОУ № 76	ДОУ	Советский район	174	74	42,5%
112	МАДОУ № 89	ДОУ	Советский район	699	279	39,9%
113	МАДОУ № 9	ДОУ	Советский район	343	137	40,0%
114	МАОУ СПШ № 93 имени Г.Т. Побежимова	ОО	Свердловский район	939	599	63,8%
115	МБДОУ № 137	ДОУ	Советский район	332	133	40,0%
116	МБДОУ № 144 «Северок»	ДОУ	Советский район	354	142	40,0%
117	МБДОУ № 148	ДОУ	Советский район	261	104	40,0%
118	МБДОУ № 151	ДОУ	Советский район	253	101	40,0%
119	МБДОУ № 32	ДОУ	Железнодорожный район	240	96	40,0%
120	МБДОУ № 186	ДОУ	Советский район	132	53	40,0%
121	МБДОУ № 200 «Одуванчик»	ДОУ	Советский район	135	80	59,3%
122	МБДОУ № 217 «Золотая рыбка»	ДОУ	Советский район	223	89	40,0%
123	МБДОУ № 218	ДОУ	Советский район	134	58	43,3%
124	МБДОУ № 227	ДОУ	Советский район	252	101	40,0%
125	МБДОУ № 247	ДОУ	Советский район	270	108	40,0%
126	МБДОУ № 259	ДОУ	Советский район	502	201	40,0%
127	МБДОУ № 26	ДОУ	Советский район	425	170	40,0%
128	МБДОУ № 282	ДОУ	Советский район	152	61	40,0%
129	МБДОУ № 292	ДОУ	Советский район	460	184	40,0%
130	МБДОУ № 30	ДОУ	Советский район	410	164	40,0%
131	МБДОУ № 301	ДОУ	Советский район	316	126	40,0%
132	МБДОУ № 303	ДОУ	Советский район	204	82	40,0%
133	МБДОУ № 308	ДОУ	Советский район	345	198	57,4%
134	МБДОУ № 309	ДОУ	Советский район	325	130	40,0%
135	МБДОУ № 311	ДОУ	Советский район	359	144	40,0%
136	МБДОУ № 315	ДОУ	Советский район	340	136	40,0%
137	МБДОУ № 316	ДОУ	Советский район	317	128	40,4%
138	МБДОУ № 330	ДОУ	Советский район	305	122	40,0%
139	МБДОУ № 45	ДОУ	Советский район	340	160	47,1%
140	МБДОУ № 46 «Лучик»	ДОУ	Советский район	191	99	51,8%
141	МБДОУ № 51	ДОУ	Советский район	189	76	40,0%
142	МБДОУ № 54	ДОУ	Советский район	302	121	40,0%
143	МБДОУ № 66	ДОУ	Советский район	222	127	57,2%
144	МБДОУ № 73	ДОУ	Советский район	381	152	40,0%
145	МБДОУ № 98	ДОУ	Советский район	292	117	40,0%
146	МАДОУ № 257	ДОУ	Центральный район	400	160	40,0%

№	ОУ	Тип	Район	Численность	Кол-во анкет	Доля анкет
147	МБДОУ № 321 «Росинка»	ДОУ	Октябрьский район	262	104	39,7%
148	МБДОУ № 1	ДОУ	Центральный район	169	102	60,4%
149	МБДОУ № 120	ДОУ	Центральный район	500	200	40,0%
150	МБДОУ № 121	ДОУ	Центральный район	218	110	50,5%
151	МБДОУ № 222	ДОУ	Центральный район	148	59	40,0%
152	МБДОУ № 248	ДОУ	Центральный район	200	80	40,0%
153	МБДОУ № 269	ДОУ	Центральный район	232	93	40,0%
154	МБДОУ № 79	ДОУ	Центральный район	131	83	63,4%
155	МБДОУ № 92	ДОУ	Центральный район	375	150	40,0%
156	МБДОУ № 94	ДОУ	Центральный район	295	118	40,0%
157	МБДОУ № 95	ДОУ	Центральный район	161	64	40,0%
158	МАОУ Гимназия № 8	ОО	Железнодорожный район	1568	600	38,3%
159	МАОУ Гимназия № 9	ОО	Железнодорожный район	2025	600	29,6%
160	МАОУ Лицей № 28	ОО	Железнодорожный район	1049	420	40,0%
161	МАОУ Лицей № 7 имени Героя Советского Союза Б.К. Чернышева	ОО	Железнодорожный район	2224	600	27,0%
162	МАОУ СШ № 12	ОО	Железнодорожный район	1190	476	40,0%
163	МАОУ СШ № 19 имени А.В. Седельникова	ОО	Железнодорожный район	1656	600	36,2%
164	МАОУ СШ № 32	ОО	Железнодорожный район	1366	600	43,9%
165	МБОУ Прогимназия № 131	ОО	Железнодорожный район	241	134	55,6%
166	МАБОУ СШ № 46	ОО	Кировский район	1382	553	40,0%
167	МАОУ Гимназия № 10	ОО	Кировский район	1391	556	40,0%
168	МАОУ Гимназия № 4	ОО	Кировский район	1284	514	40,0%
169	МАОУ Гимназия № 6	ОО	Кировский район	982	393	40,0%
170	МАОУ Лицей № 6 «Перспектива»	ОО	Кировский район	2247	600	26,7%
171	МАОУ СШ № 55 имени Героя Советского Союза М.А. Юшкова	ОО	Кировский район	724	290	40,0%
172	МАОУ СШ № 8 «Созидание»	ОО	Кировский район	1281	558	43,6%
173	МАОУ СШ № 81	ОО	Кировский район	1156	462	40,0%

№	ОУ	Тип	Район	Численность	Кол-во анкет	Доля анкет
174	МАОУ СШ № 90	ОО	Кировский район	1783	600	33,7%
175	МБОУ СШ № 135	ОО	Кировский район	1008	403	40,0%
176	МБОУ СШ № 63	ОО	Кировский район	1048	419	40,0%
177	МАОУ Гимназия № 11 имени А.Н. Кулакова	ОО	Ленинский район	1472	589	40,0%
178	МАОУ Гимназия № 15	ОО	Ленинский район	1569	600	38,2%
179	МАОУ Лицей № 12	ОО	Ленинский район	1299	600	46,2%
180	МАОУ Лицей № 3	ОО	Ленинский район	1225	490	40,0%
181	МАОУ СШ № 148 имени Героя Советского Союза И.А. Борисевича	ОО	Ленинский район	1687	600	35,6%
182	МАОУ СШ № 16 имени Героя Советского Союза Цукановой М.Н	ОО	Ленинский район	1467	587	40,0%
183	МАОУ СШ № 53	ОО	Ленинский район	2200	600	27,3%
184	МАОУ СШ № 65 имени воина – интернационалиста О.М. Городного	ОО	Ленинский район	1522	600	39,4%
185	МАОУ СШ № 89	ОО	Ленинский район	1025	410	40,0%
186	МБОУ Гимназия № 7	ОО	Ленинский район	1788	600	33,6%
187	МБОУ СШ № 13	ОО	Ленинский район	705	282	40,0%
188	МБОУ СШ № 31	ОО	Ленинский район	917	367	40,0%
189	МБОУ СШ № 44	ОО	Ленинский район	1050	420	40,0%
190	МБОУ СШ № 64	ОО	Ленинский район	1290	516	40,0%
191	МБОУ СШ № 79	ОО	Ленинский район	926	370	40,0%
192	МБОУ СШ № 94	ОО	Ленинский район	1626	600	36,9%
193	МАОУ «КУГ № 1 – Универс»	ОО	Октябрьский район	2779	600	21,6%
194	МАОУ Гимназия № 13 «Академ»	ОО	Октябрьский район	2494	600	24,1%
195	МАОУ Лицей № 1	ОО	Октябрьский район	3257	600	18,4%
196	МАОУ СШ № 72 им. М.Н. Толстихина	ОО	Октябрьский район	1437	575	40,0%
197	МАОУ СШ № 82	ОО	Октябрьский район	1111	444	40,0%
198	МАОУ школа-интернат № 1 имени В.П. Синякова	ОО	Октябрьский район	501	200	40,0%

№	ОУ	Тип	Район	Численность	Кол-во анкет	Доля анкет
199	МБОУ Гимназия № 3	ОО	Октябрьский район	895	358	40,0%
200	МАОУ СШ № 157	ОО	Советский район	2767	600	21,7%
201	МБОУ Лицей № 8	ОО	Октябрьский район	1800	600	33,3%
202	МБОУ СШ № 133	ОО	Октябрьский район	1326	530	40,0%
203	МБОУ СШ № 3	ОО	Октябрьский район	1326	526	39,7%
204	МБОУ СШ № 30	ОО	Октябрьский район	474	190	40,0%
205	МБОУ СШ № 36	ОО	Октябрьский район	641	270	42,1%
206	МБОУ СШ № 39	ОО	Октябрьский район	609	244	40,0%
207	МБОУ СШ № 73 имени Т.К. Кравцова	ОО	Октябрьский район	326	130	40,0%
208	МБОУ СШ № 84	ОО	Октябрьский район	1093	437	40,0%
209	МБОУ СШ № 95	ОО	Октябрьский район	1235	494	40,0%
210	МБОУ СШ № 99	ОО	Октябрьский район	2059	600	29,1%
211	МАОУ Гимназия № 14 управления, экономики и права	ОО	Свердловский район	2112	600	28,4%
212	МАОУ Лицей № 9 «Лидер» им. А.М. Клешко	ОО	Свердловский район	1525	600	39,3%
213	МАОУ СШ № 137	ОО	Свердловский район	1206	600	49,8%
214	МАОУ СШ № 158 «Грани»	ОО	Свердловский район	3496	600	17,2%
215	МАОУ СШ № 17	ОО	Свердловский район	1012	405	40,0%
216	МАОУ СШ № 23	ОО	Свердловский район	1315	526	40,0%
217	МАОУ СШ № 34 имени Героя Советского Союза Кожевникова А.Л.	ОО	Свердловский район	1330	532	40,0%
218	МАОУ СШ № 42	ОО	Свердловский район	1249	500	40,0%
219	МАОУ СШ № 45	ОО	Свердловский район	1880	600	31,9%
220	МАОУ СШ № 6	ОО	Свердловский район	2102	600	28,5%
221	МАОУ СШ № 76	ОО	Свердловский район	2647	600	22,7%
222	МАОУ СШ № 78	ОО	Свердловский район	2056	600	29,2%
223	МАДОУ № 97	ДОУ	Советский район	542	217	40,0%
224	МБОУ СШ № 62	ОО	Свердловский район	911	364	40,0%
225	МАОУ СШ № 1 имени В.И. Сурикова	ОО	Советский район	1269	508	40,0%
226	МАОУ СШ № 115	ОО	Советский район	1344	538	40,0%
227	МБДОУ № 27	ДОУ	Свердловский район	405	162	40,0%
228	МАОУ СШ № 134 имени Героя Советского союза Микуцкого Б.А.	ОО	Советский район	1944	600	30,9%
229	МАОУ СШ № 139	ОО	Советский район	1228	491	40,0%
230	МАОУ СШ № 141	ОО	Советский район	1286	514	40,0%

№	ОУ	Тип	Район	Численность	Кол-во анкет	Доля анкет
231	МАОУ СШ № 143 имени Героя Советского Союза Тимошенко А.В.	ОО	Советский район	3244	600	18,5%
232	МАОУ СШ № 144	ОО	Советский район	3277	600	18,3%
233	МАОУ СШ № 145	ОО	Советский район	2351	600	25,5%
234	МАОУ СШ № 147	ОО	Советский район	1703	600	35,2%
235	МАОУ СШ № 149	ОО	Советский район	3452	600	17,4%
236	МАОУ СШ № 150 имени Героя Советского Союза Молокова В.С	ОО	Советский район	3783	600	15,9%
237	МАОУ СШ № 151	ОО	Советский район	2298	600	26,1%
238	МАОУ СШ № 152 имени А.Д. Березина	ОО	Советский район	2821	600	21,3%
239	МАОУ СШ № 154	ОО	Советский район	2315	600	25,9%
240	МАОУ СШ № 156 имени Героя Советского союза Ерофеева Г.П.	ОО	Советский район	3648	600	16,4%
241	МБОУ Лицей № 10	ОО	Октябрьский район	1333	533	40,0%
242	МАОУ СШ № 18	ОО	Советский район	2133	600	28,1%
243	МАОУ СШ № 24 имени Героя Советского Союза М.В. Водопьянова	ОО	Советский район	2722	600	22,0%
244	МАОУ СШ № 66 имени Героя Советского союза Бурыхина Е.И.	ОО	Советский район	1034	454	43,9%
245	МАОУ СШ № 69 имени Поздеева А.Г.	ОО	Советский район	1237	495	40,0%
246	МАОУ СШ № 7	ОО	Советский район	1583	600	37,9%
247	МАОУ СШ № 85 имени Героя Советского Союза А.В. Сосновского	ОО	Советский район	1554	600	38,6%
248	МБОУ СШ № 129	ОО	Советский район	1029	412	40,0%
249	МБОУ СШ № 2	ОО	Советский район	935	374	40,0%
250	МБОУ СШ № 56	ОО	Советский район	611	248	40,6%
251	МБОУ СШ № 91	ОО	Советский район	1213	535	44,1%
252	МБОУ СШ № 98	ОО	Советский район	1107	443	40,0%
253	МАОУ Гимназия № 2	ОО	Центральный район	1525	600	39,3%
254	МАОУ СШ «Комплекс Покровский»	ОО	Центральный район	4612	600	13,0%

№	ОУ	Тип	Район	Численность	Кол-во анкет	Доля анкет
255	МБОУ Гимназия № 16	ОО	Центральный район	1286	514	40,0%
256	МБОУ Лицей № 2	ОО	Центральный район	1194	600	50,3%
257	МБОУ СОШ № 10 имени академика Ю.А. Овчинникова	ОО	Центральный район	1316	567	43,1%
258	МБОУ СШ № 155 имени Героя Советского союза Мартынова Д.Д.	ОО	Центральный район	2880	600	20,8%
259	МБОУ СШ № 4	ОО	Центральный район	891	356	40,0%
260	МБОУ СШ № 51	ОО	Центральный район	496	198	40,0%
261	МБОУ ДО ЦДО № 4 «Сова»	ДОД	Железнодорожный район	1579	600	38,0%
262	МБОУ ДО ЦДТ № 4	ДОД	Железнодорожный район	2081	600	28,8%
263	МАОУ ДО ЦТ № 3	ДОД	Кировский район	2998	600	20,0%
264	МБОУ ДО ДДиЮ «Школа самоопределения»	ДОД	Кировский район	2565	600	23,4%
265	МАОУ ДО ЦВР	ДОД	Ленинский район	2964	600	20,2%
266	МБОУ ДО «Аэрокосмическая школа»	ДОД	Ленинский район	1073	429	40,0%
267	МБОУ ДО ДДиЮ № 2	ДОД	Ленинский район	2813	600	21,3%
268	МАОУ ДО «ДТ»	ДОД	Октябрьский район	4034	600	14,9%
269	МАОУ ДО ЦДО «Спектр»	ДОД	Октябрьский район	1149	460	40,0%
270	МБОУ ДО ДООЦ № 1	ДОД	Октябрьский район	1609	600	37,3%
271	МАОУ ДО ЦТО «Престиж»	ДОД	Свердловский район	2498	600	24,0%
272	МАОУ ДО ЦПС	ДОД	Советский район	4886	600	12,3%
273	МАОУ ДО ЦТиР № 1	ДОД	Советский район	4232	600	14,2%
274	МБОУ ЦДО № 5	ДОД	Советский район	1955	600	30,7%
275	МБОУ ДО «Медиа-Мастерская»	ДОД	Центральный район	2913	600	20,6%
276	МБОУ ДО «ЦТРИГО»	ДОД	Центральный район	2784	600	21,6%

КРИТЕРИЙ 1

Открытость и доступность информации об образовательной организации.

В таблице 3 представлены данные характеризующие Критерий 1 (К1) - открытость и доступность информации.

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

1.1.1. Удовлетворенность информацией размещенной на стенде образовательной организации.

1.1.2. Удовлетворенность информацией размещенной на сайте образовательной организации.

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

1.3.1. Доля удовлетворенных информацией размещенной на стенде образовательной организации.

1.3.2. Доля удовлетворенных информацией размещенной на сайте образовательной организации.

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

КРИТЕРИЙ 1

Открытость и доступность информации об образовательной организации.

В таблице 3 представлены данные характеризующие Критерий 1 (К1) - открытость и доступность информации.

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

1.1.1. Удовлетворенность информацией размещенной на стенде образовательной организации.

1.1.2. Удовлетворенность информацией размещенной на сайте образовательной организации.

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

1.3.1. Доля удовлетворенных информацией размещенной на стенде образовательной организации.

1.3.2. Доля удовлетворенных информацией размещенной на сайте образовательной организации.

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

Таблица 3

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по К1)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	1.1.1.	1.1.2.	1.1.	1.2.	1.3.1.	1.3.2.	1.3.	К1
1	198	МАОУ школа-интернат № 1 имени В.П. Синякова	ОО	Октябрьский	93	93	93	100	100	100	100	97,9
1	202	МБОУ СШ № 133	ОО	Октябрьский	93	93	93	100	100	100	100	97,9
3	186	МБОУ Гимназия № 7	ОО	Ленинский	93	92	93	100	100	100	100	97,8
3	191	МБОУ СШ № 79	ОО	Ленинский	93	92	93	100	100	100	100	97,8
3	192	МБОУ СШ № 94	ОО	Ленинский	93	92	93	100	100	100	100	97,8
6	194	МАОУ Гимназия № 13 «Академ»	ОО	Октябрьский	93	91	92	100	100	100	100	97,6
7	243	МАОУ СШ № 24 имени Героя Советского Союза М.В. Водопьянова	ОО	Советский	93	90	92	100	100	100	100	97,5
8	206	МБОУ СШ № 39	ОО	Октябрьский	93	87	90	100	100	100	100	97,0
9	218	МАОУ СШ № 42	ОО	Свердловский	93	92	93	100	100	96	98	97,0
10	204	МБОУ СШ № 30	ОО	Октябрьский	93	93	93	100	97	97	97	96,7
11	211	МАОУ Гимназия № 14 управления, экономики и права	ОО	Свердловский	93	92	93	100	97	97	97	96,6
12	253	МАОУ Гимназия № 2	ОО	Центральный	93	90	92	100	98	97	98	96,5
13	199	МБОУ Гимназия № 3	ОО	Октябрьский	93	83	88	100	100	100	100	96,4
14	213	МАОУ СШ № 137	ОО	Свердловский	93	92	93	100	97	95	96	96,2
15	190	МБОУ СШ № 64	ОО	Ленинский	90	84	87	100	100	100	100	96,1

КРИТЕРИЙ 2

Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией.

В таблице 4 представлены данные характеризующие Критерий 2 (К2) - комфортность условий предоставления услуг.

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

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

Таблица 4
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией»

Ранг (место в рейтинге по К2)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	2.1.	2.3.	К2
1	198	МАОУ школа-интернат № 1 имени В.П. Синякова	ОО	Октябрьский	100	100	100,0
1	186	МБОУ Гимназия № 7	ОО	Ленинский	100	100	100,0
1	194	МАОУ Гимназия № 13 «Академ»	ОО	Октябрьский	100	100	100,0
1	243	МАОУ СШ № 24 имени Героя Советского Союза М.В. Водопьянова	ОО	Советский	100	100	100,0
1	206	МБОУ СШ № 39	ОО	Октябрьский	100	100	100,0
1	199	МБОУ Гимназия № 3	ОО	Октябрьский	100	100	100,0
1	166	МАБОУ СШ № 46	ОО	Кировский	100	100	100,0
1	180	МАОУ Лицей № 3	ОО	Ленинский	100	100	100,0
1	168	МАОУ Гимназия № 4	ОО	Кировский	100	100	100,0
1	257	МБОУ СОШ № 10 имени академика Ю.А. Овчинникова	ОО	Центральный	100	100	100,0
1	187	МБОУ СШ № 13	ОО	Ленинский	100	100	100,0
1	28	МАДОУ № 167	ДОУ	Ленинский	100	100	100,0
1	61	МАДОУ № 183	ДОУ	Свердловский	100	100	100,0
1	85	МБДОУ № 319	ДОУ	Свердловский	100	100	100,0
1	92	МАДОУ № 112	ДОУ	Советский	100	100	100,0

КРИТЕРИЙ 3

Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

В таблице 5 представлены данные характеризующие Критерий 3 (КЗ) - доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

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

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

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

Таблица 5
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по КЗ)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	3.1.	3.2.	3.3.	КЗ
1	72	МБДОУ № 107	ДОУ	Свердловский	100	100	100	100,0
1	106	МАДОУ № 56	ДОУ	Советский	100	100	100	100,0
1	186	МБОУ Гимназия № 7	ОО	Ленинский	100	100	100	100,0
1	234	МАОУ СШ № 147	ОО	Советский	100	100	100	100,0
1	274	МБОУ ЦДО № 5	ДОД	Советский	100	100		100,0
1	276	МБОУ ДО «ЦТРИГО»	ДОД	Центральный	100	100	100	100,0
7	214	МАОУ СШ № 158 «Грани»	ОО	Свердловский	100	100	86	95,8
8	163	МАОУ СШ № 19 имени А.В. Седельникова	ОО	Железнодорожный	100	100	85	95,5
9	70	МАДОУ № 83	ДОУ	Свердловский	80	100	100	94,0
9	156	МБДОУ № 94	ДОУ	Центральный	80	100	100	94,0
9	271	МАОУ ДО ЦТО «Престиж»	ДОД	Свердловский	80	100	100	94,0
12	91	МАДОУ № 111	ДОУ	Советский	100	80	100	92,0
13	205	МБОУ СШ № 36	ОО	Октябрьский	80	100	93	91,9
13	253	МАОУ Гимназия № 2	ОО	Центральный	80	100	93	91,9
15	256	МБОУ Лицей № 2	ОО	Центральный	100	100	70	91,0
16	240	МАОУ СШ № 156 имени Героя Советского союза Ерофеева Г.П.	ОО	Советский	100	100	69	90,7

Ранг (место в рейтинге по КЗ)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	3.1.	3.2.	3.3.	КЗ
107	46	МБДОУ № 16	ДОУ	Октябрьски й	60	60	86	67,8
107	227	МАОУ СШ № 121	ОО	Советский	60	60	86	67,8
107	243	МАОУ СШ № 24 имени Героя Советского Союза М.В. Водопьянова	ОО	Советский	60	60	86	67,8
110	183	МАОУ СШ № 53	ОО	Ленинский	20	100	71	67,3
111	73	МБДОУ № 165	ДОУ	Свердловск ий	40	80	75	66,5
112	87	МБДОУ № 61	ДОУ	Свердловск ий	40	60	100	66,0
112	222	МАОУ СШ № 78	ОО	Свердловск ий	40	60	100	66,0
112	262	МБОУ ДО ЦДТ № 4	ДОД	Железнодоро жный	40	60	100	66,0
115	31	МБДОУ № 187	ДОУ	Ленинский	0	100	86	65,8
116	147	МАДОУ № 273	ДОУ	Центральны й	0	100	83	64,9
117	68	МАДОУ № 65	ДОУ	Свердловск ий	60	40	100	64,0
117	114	МАДОУ № 97	ДОУ	Советский	60	40	100	64,0
117	264	МБОУ ДО ДДиЮ «Школа самоопределения»	ДОД	Кировский	40	100		64,0
120	5	МБДОУ № 21	ДОУ	Железнодоро жный	20	80	86	63,8
120	168	МАОУ Гимназия № 4	ОО	Кировский	20	80	86	63,8
120	177	МАОУ Гимназия № 11 имени А.Н. Кулакова	ОО	Ленинский	20	80	86	63,8
123	155	МБДОУ № 92	ДОУ	Центральны й	60	60	67	62,1
124	8	МБДОУ № 295	ДОУ	Железнодоро жный	0	80	100	62,0
124	74	МБДОУ № 176	ДОУ	Свердловск ий	0	80	100	62,0
124	84	МБДОУ № 291	ДОУ	Свердловск ий	0	80	100	62,0
124	135	МБДОУ № 311	ДОУ	Советский	0	80	100	62,0
124	250	МБОУ СШ № 56	ОО	Советский	0	80	100	62,0
124	267	МБОУ ДО ДДиЮ № 2	ДОД	Ленинский	0	80	100	62,0
130	9	МБДОУ № 31	ДОУ	Железнодоро жный	40	60	86	61,8
130	50	МБДОУ № 235	ДОУ	Октябрьски й	40	60	86	61,8
130	150	МБДОУ № 121	ДОУ	Центральны й	40	60	86	61,8
130	194	МАОУ Гимназия № 13 «Академ»	ОО	Октябрьски й	40	60	86	61,8
130	206	МБОУ СШ № 39	ОО	Октябрьски й	40	60	86	61,8
135	24	МБДОУ № 265	ДОУ	Кировский	20	100	50	61,0

КРИТЕРИЙ 4

Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

В таблице 6 представлены данные характеризующие Критерий 4 (К4) - доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

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

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

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

Таблица 6
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Ранг (место в рейтинге по К4)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	4.1.	4.2.	4.3.	К4
1	186	МБОУ Гимназия № 7	ОО	Ленинский	100	100	100	100,0
1	274	МБОУ ЦДО № 5	ДОД	Советский	100	100	100	100,0
1	180	МАОУ Лицей № 3	ОО	Ленинский	100	100	100	100,0
1	140	МБДОУ № 46 «Лучик»	ДОУ	Советский	100	100	100	100,0
1	28	МАДОУ № 167	ДОУ	Ленинский	100	100	100	100,0
1	198	МАОУ школа-интернат № 1 имени В.П. Синякова	ОО	Октябрьский	100	100	100	100,0
1	257	МБОУ СОШ № 10 имени академика Ю.А. Овчинникова	ОО	Центральный	100	100	100	100,0

Ранг (место в рейтинге по К4)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	4.1.	4.2.	4.3.	К4
180	217	МАОУ СШ № 34 имени Героя Советского Союза Кожевникова А.Л.	ОО	Свердловский	92	85	89	88,6
181	208	МБОУ СШ № 84	ОО	Октябрьский	83	90	96	88,4
181	119	МБДОУ № 163	ДОУ	Советский	88	88	90	88,4
181	158	МАОУ Гимназия № 8	ОО	Железнодорожный	82	90	98	88,4
184	179	МАОУ Лицей № 12	ОО	Ленинский	90	84	93	88,2
185	169	МАОУ Гимназия № 6	ОО	Кировский	88	87	90	88,0
185	185	МАОУ СШ № 89	ОО	Ленинский	83	90	94	88,0
185	209	МБОУ СШ № 95	ОО	Октябрьский	86	86	96	88,0
185	130	МБДОУ № 30	ДОУ	Советский	88	87	90	88,0
185	16	МАДОУ № 5	ДОУ	Кировский	85	85	100	88,0
190	203	МБОУ СШ № 3	ОО	Октябрьский	86	87	93	87,8
191	250	МБОУ СШ № 56	ОО	Советский	81	90	96	87,6
192	91	МАДОУ № 111	ДОУ	Советский	81	88	100	87,6
192	46	МБДОУ № 16	ДОУ	Октябрьский	81	94	88	87,6
194	255	МБОУ Гимназия № 16	ОО	Центральный	85	86	95	87,4
194	98	МАДОУ № 277	ДОУ	Советский	81	94	87	87,4
196	183	МАОУ СШ № 53	ОО	Ленинский	86	86	90	86,8
196	177	МАОУ Гимназия № 11 имени А.Н. Кулакова	ОО	Ленинский	100	67	100	86,8
196	194	МАОУ Гимназия № 13 «Академ»	ОО	Октябрьский	67	100	100	86,8
196	230	МАОУ СШ № 141	ОО	Советский	67	100	100	86,8
196	6	МБДОУ № 231	ДОУ	Железнодорожный	100	67	100	86,8
196	216	МАОУ СШ № 23	ОО	Свердловский	86	81	100	86,8
196	58	МБДОУ № 4	ДОУ	Октябрьский	67	100	100	86,8
203	240	МАОУ СШ № 156 имени Героя Советского союза Ерофеева Г.П.	ОО	Советский	86	85	91	86,6
204	229	МАОУ СШ № 139	ОО	Советский	86	86	89	86,6
205	251	МБОУ СШ № 91	ОО	Советский	84	86	92	86,4
205	107	МАДОУ № 57	ДОУ	Советский	83	83	100	86,4
207	162	МАОУ СШ № 12	ОО	Железнодорожный	85	84	93	86,2
208	241	МАОУ СШ № 157	ОО	Советский	81	85	95	85,4
208	171	МАОУ СШ № 55 имени Героя Советского Союза М.А. Юшкова	ОО	Кировский	86	86	83	85,4

КРИТЕРИЙ 5

Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией.

В таблице 7 представлены данные характеризующие Критерий 5 (К5) - удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

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

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

Таблица 7
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией»

Ранг (место в рейтинге по К5)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	5.1.	5.2.	5.3.	К5
1	186	МБОУ Гимназия № 7	ОО	Ленинский	100	100	100	100,0
1	274	МБОУ ЦДО № 5	ДОД	Советский	100	100	100	100,0
1	180	МАОУ Лицей № 3	ОО	Ленинский	100	100	100	100,0
1	140	МБДОУ № 46 «Лучик»	ДОУ	Советский	100	100	100	100,0
1	198	МАОУ школа-интернат № 1 имени В.П. Синякова	ОО	Октябрьский	100	100	100	100,0
1	257	МБОУ СОШ № 10 имени академика Ю.А. Овчинникова	ОО	Центральный	100	100	100	100,0
1	90	МАДОУ № 11	ДОУ	Советский	100	100	100	100,0
1	47	МБДОУ № 201 «Сибирская сказка»	ДОУ	Октябрьский	100	100	100	100,0
1	92	МАДОУ № 112	ДОУ	Советский	100	100	100	100,0
1	38	МБДОУ № 307	ДОУ	Ленинский	100	100	100	100,0
1	243	МАОУ СШ № 24 имени Героя Советского Союза М.В. Водопьянова	ОО	Советский	100	100	100	100,0

Ранг (место в рейтинге по К5)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	5.1.	5.2.	5.3.	К5
119	149	МБДОУ № 120	ДОУ	Центральный	91	91	91	91,0
120	263	МАОУ ДО ЦТ № 3	ДОД	Кировский	100	92	85	90,9
121	34	МБДОУ № 264	ДОУ	Ленинский	89	93	91	90,8
122	57	МБДОУ № 33	ДОУ	Октябрьский	86	94	92	90,6
123	82	МБДОУ № 27	ДОУ	Свердловский	89	94	90	90,5
123	8	МБДОУ № 295	ДОУ	Железнодорожный	92	92	89	90,5
125	103	МАДОУ № 333	ДОУ	Советский	88	100	88	90,4
126	40	МБДОУ № 63	ДОУ	Ленинский	87	96	90	90,3
127	17	МАДОУ № 80	ДОУ	Кировский	83	96	92	90,1
127	194	МАОУ Гимназия № 13 «Академ»	ОО	Октябрьский	67	100	100	90,1
127	230	МАОУ СШ № 141	ОО	Советский	67	100	100	90,1
130	201	МБОУ Лицей № 8	ОО	Октябрьский	90	90	90	90,0
130	235	МАОУ СШ № 149	ОО	Советский	91	86	91	90,0
130	30	МАДОУ № 279	ДОУ	Ленинский	90	90	90	90,0
133	144	МБДОУ № 73	ДОУ	Советский	87	96	89	89,8
133	154	МБДОУ № 79	ДОУ	Центральный	87	96	89	89,8
135	259	МБОУ СШ № 4	ОО	Центральный	90	91	89	89,7
136	193	МАОУ «КУГ № 1 – Универс»	ОО	Октябрьский	89	92	89	89,6
137	223	МАОУ СШ № 93 имени Г.Т. Побежимова	ОО	Свердловский	87	92	90	89,5
137	127	МБДОУ № 26	ДОУ	Советский	85	95	90	89,5
139	136	МБДОУ № 315	ДОУ	Советский	81	100	90	89,3
140	134	МБДОУ № 309	ДОУ	Советский	88	98	86	89,0
140	97	МАДОУ № 25	ДОУ	Советский	79	89	95	89,0
140	137	МБДОУ № 316	ДОУ	Советский	88	93	88	89,0
143	36	МБДОУ № 271	ДОУ	Ленинский	84	91	91	88,9
143	1	МАДОУ № 10	ДОУ	Железнодорожный	92	89	87	88,9
143	91	МАДОУ № 111	ДОУ	Советский	88	100	85	88,9
146	76	МБДОУ № 18	ДОУ	Свердловский	90	91	87	88,7
146	16	МАДОУ № 5	ДОУ	Кировский	81	92	92	88,7
148	163	МАОУ СШ № 19 имени А.В. Седельникова	ОО	Железнодорожный	88	91	88	88,6
148	252	МБОУ СШ № 98	ОО	Советский	86	89	90	88,6
150	115	МБДОУ № 137	ДОУ	Советский	84	96	88	88,4
151	78	МБДОУ № 20	ДОУ	Свердловский	87	93	87	88,2
151	41	МБДОУ № 84	ДОУ	Ленинский	83	94	89	88,2
153	147	МАДОУ № 273	ДОУ	Центральный	85	93	88	88,1
154	4	МБДОУ № 204	ДОУ	Железнодорожный	85	100	85	88,0
155	49	МБДОУ № 212 «Городок»	ДОУ	Октябрьский	85	92	88	87,9
155	112	МАДОУ № 89	ДОУ	Советский	88	90	87	87,9
155	267	МБОУ ДО ДДиЮ № 2	ДОД	Ленинский	100	67	89	87,9

Итоговый рейтинг муниципальных образовательных организаций г. Красноярска

Таблица 8

РЕЙТИНГ				ОБЩИЙ БАЛЛ	К1	К2	К3	К4	К5
Ранг организации	ОУ	Тип	Район	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организаций	Удовлетворенность условиями оказания услуг
1	МБОУ Гимназия № 7	ОО	Ленинский	99,6	97,8	100,0	100,0	100,0	100,0
2	МБОУ ЦДО № 5	ДОД	Советский	97,8	89,4	99,5	100,0	100,0	100,0
3	МБДОУ № 107	ДОУ	Свердловский	97,7	92,4	99,0	100,0	99,0	98,3
4	МАОУ Лицей № 3	ОО	Ленинский	97,1	95,6	100,0	89,8	100,0	100,0
5	МАОУ школа- интернат № 1 имени В.П. Синякова	ОО	Октябрьский	95,9	97,9	100,0	81,8	100,0	100,0
6	МАДОУ № 56	ДОУ	Советский	95,9	91,7	97,0	100,0	95,6	95,0
7	МБОУ СОШ № 10 имени академика Ю.А. Овчинникова	ОО	Центральный	95,3	94,8	100,0	81,8	100,0	100,0
8	МБОУ ДО «ЦТриГО»	ДОД	Центральный	95,3	90,5	97,0	100,0	95,2	93,7
9	МАОУ ДО ЦТО «Престиж»	ДОД	Свердловский	95,1	91,3	97,0	94,0	94,6	98,5
10	МБДОУ № 46 «Лучик»	ДОУ	Советский	94,9	92,1	94,5	88,0	100,0	100,0
11	МАДОУ № 83	ДОУ	Свердловский	94,5	89,1	98,5	94,0	97,2	93,9
12	МАДОУ № 40	ДОУ	Свердловский	94,3	92,0	99,0	88,0	95,2	97,5
13	МБДОУ № 194	ДОУ	Свердловский	94,0	90,7	97,5	84,7	98,8	98,2
14	МАОУ Гимназия № 2	ОО	Центральный	93,9	96,5	96,0	91,9	91,8	93,4
15	МАДОУ № 11	ДОУ	Советский	93,8	91,4	100,0	77,8	100,0	100,0
16	МБДОУ № 15	ДОУ	Октябрьский	93,7	90,7	97,5	89,8	95,8	94,5
17	МБДОУ № 201 «Сибирская сказка»	ДОУ	Октябрьский	93,2	92,4	100,0	73,8	100,0	100,0
18	МАДОУ № 306	ДОУ	Свердловский	93,2	92,3	97,0	80,0	99,0	97,5
19	МАДОУ № 183	ДОУ	Свердловский	93,1	92,8	100,0	82,0	98,0	92,8
20	МБОУ СШ № 36	ОО	Октябрьский	93,1	93,8	96,0	91,9	92,4	91,3

РЕЙТИНГ				ОБЩИЙ БАЛЛ	К1	К2	К3	К4	К5
Ранг организации	ОУ	Тип	Район	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организаций	Удовлетворенность условиями оказания услуг
69	МБДОУ № 98	ДОУ	Советский	88,3	82,3	98,0	72,0	96,2	92,8
70	МБОУ СШ № 13	ОО	Ленинский	88,2	93,7	100,0	48,9	98,6	100,0
71	МАДОУ № 65	ДОУ	Свердловский	88,1	86,3	98,0	64,0	95,2	97,2
72	МБОУ СШ № 79	ОО	Ленинский	88,1	97,8	91,5	71,8	93,2	86,4
73	МБОУ СШ № 73 имени Т.К. Кравцова	ОО	Октябрьский	88,1	91,6	92,5	78,1	94,4	83,7
74	МАОУ Гимназия № 14 управления, экономики и права	ОО	Свердловский	88,0	96,6	96,0	60,5	94,0	93,1
75	МБДОУ № 94	ДОУ	Центральный	87,9	88,1	92,5	94,0	85,0	79,9
76	МБОУ ДО «Медиа-Мастерская»	ДОД	Центральный	87,8	90,3	99,5	52,0	99,0	98,2
77	МАОУ Лицей № 6 «Перспектива»	ОО	Кировский	87,6	91,5	90,5	79,0	91,8	85,4
78	МАДОУ № 74	ДОУ	Советский	87,5	91,4	98,0	55,8	95,2	97,2
79	МАОУ «КУГ № 1 – Универс»	ОО	Октябрьский	87,4	89,4	94,5	73,5	90,2	89,6
80	МАОУ Гимназия № 13 «Академ»	ОО	Октябрьский	87,3	97,6	100,0	61,8	86,8	90,1
81	МБОУ ДО ДДиЮ «Школа самоопределения»	ДОД	Кировский	87,2	91,8	93,0	64,0	90,8	96,5
82	МБДОУ № 265	ДОУ	Кировский	87,1	92,2	92,0	61,0	96,8	93,5
83	МАДОУ № 313	ДОУ	Кировский	87,0	90,2	93,5	60,1	96,8	94,4
84	МБДОУ № 26	ДОУ	Советский	86,8	88,4	95,0	72,0	89,0	89,5
85	МАДОУ № 322 «Морозко»	ДОУ	Октябрьский	86,7	92,4	100,0	49,8	100,0	91,5
86	МБДОУ № 222	ДОУ	Центральный	86,7	84,7	100,0	48,9	100,0	100,0
87	МБДОУ № 254	ДОУ	Кировский	86,7	90,4	97,5	52,1	98,4	95,0
88	МБДОУ № 264	ДОУ	Ленинский	86,6	89,1	90,5	68,0	94,4	90,8

**Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями
ОБЩЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации								2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности Крит2			3. Доступность услуг для инвалидов Крит3				4. Доброжелательность, вежливость работников организации Крит4			5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности Крит5				ИТОГ общий балл	
		1.1.1. П. инф. етанд	1.1.2. П.инф. Сайт	1.1. П. инф	1.2. П.дист	1.3.1 П. откр. етанд	1.3.2 П. откр. Сайт	1.3. П.открУ	Крит1	2.1. П.комф	2.3. У.комф.	Крит2	3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	Крит3	4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист.У	Крит4	5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд		Крит5
1	МБОУ Гимназия № 7	93	92	93	100	100	100	100	98	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2	МАОУ Лицей № 3	93	92	93	100	100	89	95	96	100	100	100	80	100	86	90	100	100	100	100	100	100	100	100	97
3	МАОУ школа- интернат № 1 имени В.П. Синякова	93	93	93	100	100	100	100	98	100	100	100	80	80	86	82	100	100	100	100	100	100	100	100	96
4	МБОУ СОШ № 10 имени академика Ю.А. Овчинникова	93	92	93	90	100	100	100	95	100	100	100	80	80	86	82	100	100	100	100	100	100	100	100	95
5	МАОУ Гимназия № 2	93	90	92	100	98	97	98	96	100	92	96	80	100	93	92	91	90	97	92	93	95	93	93	94
6	МАОУ СШ № 19 имени А.В. Седельникова	87	90	89	100	97	94	96	95	100	85	93	100	100	85	96	93	92	95	93	88	91	88	89	93
7	МБОУ СШ № 36	93	88	91	100	96	87	92	94	100	92	96	80	100	93	92	92	91	96	92	92	91	91	91	93
8	МАОУ СШ № 137	93	92	93	100	97	95	96	96	100	92	96	60	100	88	84	93	92	97	93	93	93	95	94	93
9	МАОУ СШ № 24 имени Героя Советского Союза М.В. Водопьянова	93	90	92	100	100	100	100	97	100	100	100	60	60	86	68	100	100	100	100	100	100	100	100	93
10	МБОУ Прогимназия № 131	93	92	93	100	94	95	95	96	100	85	93	40	100	100	82	93	99	96	96	96	94	94	95	92
11	МБОУ СШ № 30	93	93	93	100	97	97	97	97	100	86	93	80	60	100	78	98	96	98	97	97	98	96	97	92
12	МБОУ СШ № 39	93	87	90	100	100	100	100	97	100	100	100	40	60	86	62	100	100	100	100	100	100	100	100	92
13	МБОУ Гимназия № 3	93	83	88	100	100	100	100	96	100	100	100	40	40	86	54	100	100	100	100	100	100	100	100	90
14	МАОУ СШ № 42	93	92	93	100	100	96	98	97	100	99	100	0	80	93	60	99	96	99	98	98	98	98	98	90
15	МАОУ СШ № 93 имени Г.Т. Побежимова	93	92	93	100	98	93	96	96	100	89	95	20	100	93	74	96	94	97	95	87	92	90	90	90

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации								2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности Крит2			3. Доступность услуг для инвалидов Крит3				4. Доброжелательность, вежливость работников организации Крит4				5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности Крит5				ИТОГ общий балл
		1.1.1. П. инф. стэнд	1.1.2. П.инф. Сайт	1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3.1 П. откр. стэнд	1.3.2 П. откр. Сайт	1.3. П.открУ	Крит1	2.1. П.комф	2.3. У.комф.	Крит2	3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	Крит3	4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист.У	Крит4	5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд	Крит5	
16	МБОУ СШ № 98	93	92	93	100	94	93	94	95	100	86	93	40	100	100	82	88	87	94	89	86	89	90	89	90
17	МБОУ СШ № 44	80	92	86	100	75	100	88	91	100	75	88	40	100	100	82	75	100	100	90	100	75	100	95	89
18	МАОУ СШ № 134 имени Героя Советского союза Микуцкого Б.А.	93	78	86	100	90	83	87	90	100	85	93	60	80	86	76	94	94	95	94	92	93	93	93	89
19	МАОУ СШ № 152 имени А.Д. Березина	93	92	93	100	95	90	93	95	100	87	94	20	100	96	75	92	91	94	92	90	92	92	91	89
20	МБОУ Лицей № 2	93	91	92	100	94	87	91	94	100	80	90	100	100	70	91	84	84	90	85	84	89	86	86	89
21	МАОУ Гимназия № 4	80	90	85	100	100	100	100	96	100	100	100	20	80	86	64	100	100	93	99	67	67	100	84	88
22	МАОУ Лицей № 6 «Перспектива»	93	93	93	100	88	80	84	92	100	81	91	80	100	50	79	94	94	83	92	80	87	88	85	88
23	МБОУ СШ № 13	93	89	91	100	93	89	91	94	100	100	100	0	60	83	49	100	100	93	99	100	100	100	100	88
24	МБОУ СШ № 79	93	92	93	100	100	100	100	98	100	83	92	20	100	86	72	83	100	100	93	83	100	83	86	88
25	МБОУ СШ № 73 имени Т.К. Кравцова	93	92	93	100	95	74	85	92	100	85	93	60	100	67	78	93	93	100	94	85	96	78	84	88
26	МАОУ Гимназия № 14 управления, экономики и права	93	92	93	100	97	97	97	97	100	92	96	0	80	95	61	93	93	98	94	92	95	93	93	88
27	МАОУ «КУГ № 1 – Универс»	67	86	77	100	94	88	91	89	100	89	95	80	60	85	74	90	89	93	90	89	92	89	90	87
28	МАОУ Гимназия № 13 «Академ»	93	91	92	100	100	100	100	98	100	100	100	40	60	86	62	67	100	100	87	67	100	100	90	87
29	МАОУ Лицей № 7 имени Героя Советского Союза Б.К. Чернышева	93	92	93	100	83	100	92	94	100	80	90	80	80	50	71	100	90	83	93	80	80	80	80	86
30	МАОУ Гимназия № 6	93	93	93	100	86	85	86	92	100	77	89	80	100	50	79	88	87	90	88	75	86	83	81	86
31	МАОУ СШ № 55 имени Героя Советского Союза М.А. Юшкова	87	81	84	100	100	83	92	92	100	86	93	40	80	100	74	86	86	83	85	86	86	86	86	86
32	МБОУ Лицей № 8	90	85	88	100	96	92	94	94	100	89	95	20	60	92	58	90	91	96	92	90	90	90	90	86
33	МАОУ СШ № 45	93	91	92	100	75	75	75	88	100	100	100	60	100	86	84	60	100	67	77	80	60	86	79	86
34	МАОУ СШ № 147	93	93	93	100	81	81	81	90	100	67	84	100	100	100	100	78	81	91	82	69	81	75	74	86

III. Выводы и рекомендации.

В независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Красноярск в 2023 году, приняли участие 276 организаций. В оценке учитывалось мнение 82 999 человек из числа получателей услуг.

Средний балл по отрасли образования на территории города Красноярска в 2023 году составил – 83,31 балла.

Средний балл по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составил – 89,23 балла.

Средний балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» составил – 90,97 балла.

Средний балл по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составил – 59,92 балла.

Средний балл по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составил – 89,15 балла.

Средний балл по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил – 87,29 балла.

Общие рекомендации для всех типов образовательных организаций.

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости учреждения культуры важно устранить выявленные недостатки; создать официальный сайт, обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах; обеспечить на официальном сайте, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системную поддержку работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо устранить выявленные недостатки; продолжить совершенствовать материально-техническую базу организации по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организации.

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т.ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организации. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и

ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организации, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг, а также регулярно проводить социологические опросы получателей услуг на предмет удовлетворенности.

№	Организация	Рекомендации
		<p>Стипендии и меры поддержки обучающихсяИнформация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки - САЙТ. Финансово-хозяйственная деятельностьИнформация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года - Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: раздела "Часто задаваемые вопросы"; - Сведения о популяризации официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - www.bus.gov.ruОтметьте наличие* на официальном сайте организации/ отсутствие на официальном сайте образовательного учреждения гиперссылки (возможности перехода) на сайт bus.gov.ru с результатами независимой оценки качества оказания услуг образовательными организациями* Выполнение условия отмечается только в случае работающей гиперссылки с переходом на соответствующую страницу сайта bus.gov.ru (страницу результатов НОКО) - Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие сменных кресел-колясок; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении;</p>
194	<p>МАОУ Гимназия № 13 «Академ»</p>	<p>Обеспечить указанные недостающие материалы и/или условия оказания услуг, а именно: - САЙТ. Образование. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах (при наличии), с указанием в отношении каждой образовательной программы информации:О реализуемых уровнях образования - САЙТ. Образование. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах (при наличии), с указанием в отношении каждой образовательной программы информации:О формах обучения - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие сменных кресел-колясок; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении;</p>
195	<p>МАОУ Лицей № 1</p>	<p>Обеспечить указанные недостающие материалы и/или условия оказания услуг, а именно: - СТЕНД. Основные сведенияИнформация о контактных</p>

№	Организация	Рекомендации
		<p>телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии) - СТЕНД. Структура и органы управления образовательной организацией Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии); адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии) - СТЕНД. Документы (в виде копий) Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (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)– правила внутреннего распорядка обучающихся– правила внутреннего трудового распорядка– коллективный договор (при наличии) - СТЕНД. Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули) - СТЕНД. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья Государственные и муниципальные общеобразовательные организации при размещении информации об условиях питания обучающихся по образовательным программам начального общего образования размещают в том числе меню ежедневного горячего питания, информацию о наличии диетического меню в образовательной организации, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по организации питания в общеобразовательных организациях, перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, поставляющих (реализующих) пищевые продукты и продовольственное сырье в общеобразовательные организации, формы обратной связи для родителей обучающихся и ответы на вопросы родителей по питанию. - САЙТ. Образование. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах (при наличии), с указанием в отношении каждой образовательной программы информации: О практике, предусмотренной соответствующей образовательной программой - САЙТ. Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья - Наличие на сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: раздела "Часто задаваемые вопросы"; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие сменных кресел-колясок; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p>