

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Частного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Курский институт менеджмента,  
экономики и бизнеса»

\_\_\_\_\_ Г.П. Окорокова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019г.

## **ОТЧЕТ**

### **о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательных организаций в 2019 году**

Заказчик: Управление образования Администрации Коньшевского района  
Курской области

Исполнитель: Частное образовательное учреждение  
высшего образования «Курский институт  
менеджмента, экономики и бизнеса»

Курск 2019

	Введение	3
1.	Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах образовательных учреждений и информационных стендах в помещениях учреждений культуры	6
2.	Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов	8
3.	Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования (в баллах)	35
4.	Основные недостатки в работе образовательных учреждений, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	39
5.	Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными учреждениями и предложения по совершенствованию их деятельности	43
	Приложение	47

## Введение

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

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

### **Задачи исследования:**

- провести анализ сведений об образовательной организации, представленных на официальном сайте организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.06.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

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

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

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

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

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

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

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

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

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.06.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 462 «Об утверждении Порядка проведения самообследования образовательной организацией».

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.12.2013 № 1324 «Об утверждении показателей деятельности образовательной организации, подлежащей самообследованию».

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.02.2016 № 172 «Об утверждении Плана работ Министерства образования и науки Российской Федерации, по независимой оценке, качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, на 2016-2018 годы и Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, оказывающих услуги в сферы образования».

- Приказ Рособнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-



телекоммуникационной сети «Интернет», а также формат предоставления на нем обязательной к размещению информации об образовательной организации.

– Приказ от 31 мая 2018г №344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико – социальной экспертизы»

- Приказ от 13 марта 2019г №144 «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»

В оценке приняли участие 6 общеобразовательных организаций Коньшевского района Курской области:

№	Наименование организации	Адрес, сайт	Количество опрошенных
1	МКОУ «Старобелицкая средняя общеобразовательная школа» Коньшевского района Курской области	307602, Курская обл, Коньшевский р-н, с. Старая Белица <a href="http://kon-starobel.ru/">http://kon-starobel.ru/</a>	31
2	МКОУ «Машкинская основная общеобразовательная школа» Коньшевского района Курской области	307610, Курская обл, Коньшевский р-н, с. Машкино <a href="http://kon-mashkin.ru/">http://kon-mashkin.ru/</a>	21
3	МКОУ «Малогородьковская основная общеобразовательная школа» Коньшевского района Курской области	307624, Курская обл, Коньшевский р-н, с. Малое Городьково <a href="http://kon-mal.ru/">http://kon-mal.ru/</a>	12
4	МКОУ «Толкачевская основная общеобразовательная школа» Коньшевского района Курской области	307605, Курская обл, Коньшевский р-н, Толкачевка с <a href="http://kon-tol.ru/">http://kon-tol.ru/</a>	45
5	МКОУ «Кашарская средняя общеобразовательная школа» Коньшевского района Курской области	307633, Курская обл, Коньшевский р-н, Кашара д <a href="http://kon-kash.ru/">http://kon-kash.ru/</a>	26
6	МКОУ «Коньшевская средняя общеобразовательная школа» Коньшевского района Курской области	307620, Курская обл, Коньшевский р-н, Коньшевка рп, Школьная ул, 8Г <a href="http://kon-sosh.ru/">http://kon-sosh.ru/</a>	321
Всего опрошенных			456

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

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

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

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

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

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

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

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

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

- проведен анализ размещенной информации на официальных сайтах учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационном стенде в помещении указанных учреждений;

- изучены условия оказания услуг учреждениями образования, в том числе:

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

  - обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

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

- изучено мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями образования путем анкетирования;

- произведен расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением образования, утвержденных Министерством просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019г №114;

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

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

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

Анализ был проведен в соответствии с требованиями Приказа Рособнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», а также формат предоставления на нем обязательной к размещению информации об образовательной организации.

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальные сайты) и информационных стендах в помещениях учреждений образования, показал, что **обеспечена открытость и доступность следующей информации:**

1. Общая информация об учреждении образования:

- полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

- дата создания учреждения образования, сведения об учредителе;

- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя учреждения)



образования);

структура учреждения образования, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения образования.

2. Информация о деятельности учреждения образования:

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги, перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения образования, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением образования;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

3. Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя учреждения образования;

информация, которая размещается и публикуется по решению учреждения образования;

результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением образования, а также предложения об улучшении качества его деятельности;

план по улучшению качества работы учреждения.

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

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

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

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

В таблице 2 представлены сведения по критерию по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Таблица 2. Сводная таблица по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Организации	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	1.2. Наличие на официальном сайте организации информации 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, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Итого
МКОУ «Старобелицкая СОШ» Коньшевского района Курской области	30	30	40	100
МКОУ «Машкинская ООШ» Коньшевского района Курской области	30	30	40	100
МКОУ «Малогородьковская ООШ» Коньшевского района Курской области	30	30	40	100
МКОУ «Толкачевская ООШ» Коньшевского района Курской области	30	30	38,2	98,2
МКОУ «Кашарская СОШ» Коньшевского района Курской области	30	30	30,77	90,77
МКОУ «Коньшевская СОШ» Коньшевского района Курской области	30	30	25,11	85,11

По второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». Данные по каждой организации представлены в таблице 3. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром общеобразовательных учреждений.

Таблица 3. Сводная ведомость по второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

Организации	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий	Итого
МКОУ «Старобелицкая СОШ» Коньшевского района Курской области	50	50	100
МКОУ «Машкинская ООШ» Коньшевского района Курской области	50	50	100
МКОУ «Малогородьковская ООШ» Коньшевского района Курской области	50	50	100
МКОУ «Толкачевская ООШ» Коньшевского района Курской области	50	47,78	97,78



МКОУ «Кашарская СОШ» Коньшевского района Курской области	50	34,62	84,62
МКОУ «Коньшевская СОШ» Коньшевского района Курской области	50	45,64	95,64

По третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» сведения представлены в таблице 4.

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

Таблица 4. Сводная таблица по третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

Организации	3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Итого
МКОУ «Старобелицкая СОШ» Коньшевского района Курской области	0	16	30	46
МКОУ «Машкинская ООШ» Коньшевского района Курской области	0	16	0	16
МКОУ «Малогородьковская ООШ» Коньшевского района Курской области	6	16	30	52
МКОУ «Толкачевская ООШ» Коньшевского района Курской области	0	8	15	23
МКОУ «Кашарская СОШ» Коньшевского района Курской области	0	0	12,5	12,5
МКОУ «Коньшевская СОШ» Коньшевского района Курской области	24	24	30	78

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» данные представлены в таблице 5.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

Таблица 5. Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Организации	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечиваю	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм	Итого



	ших первичный контакт	при обращении в организацию	взаимодействия	
МКОУ «Старобелицкая СОШ» Коньшевского района Курской области	40	40	20	100
МКОУ «Машкинская ООШ» Коньшевского района Курской области	40	40	20	100
МКОУ «Малогородьковская ООШ» Коньшевского района Курской области	40	40	20	100
МКОУ «Толкачевская ООШ» Коньшевского района Курской области	40	39,1	20	99,1
МКОУ «Кашарская СОШ» Коньшевского района Курской области	36,92	38,46	13,1	88,48
МКОУ «Коньшевская СОШ» Коньшевского района Курской области	35,76	37,51	20	93,27

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации» данные представлены в таблице 6.

Таблица 6. Сводная таблица по пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»

Организации	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	Итого
МКОУ «Старобелицкая СОШ» Коньшевского района Курской области	30	20	50	100
МКОУ «Машкинская ООШ» Коньшевского района Курской области	30	20	50	100
МКОУ «Малогородьковская ООШ» Коньшевского района Курской области	30	20	50	100
МКОУ «Толкачевская ООШ» Коньшевского района Курской области	30	19,55	50	99,55
МКОУ «Кашарская СОШ»	25,38	17,69	46,15	89,22

Коньшевского района				
МКОУ «Коньшевская СОШ» Коньшевского района	27,85	19,13	47,51	94,49

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

Организации	Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность"	Критерий 2. "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"	Критерий 3. "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"	Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость, работников организации"	Критерий 5. "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"
МКОУ «Старобелицкая СОШ» Коньшевского района Курской области	100	100	46	100	100
МКОУ «Машкинская ООШ» Коньшевского района Курской области	100	100	16	100	100
МКОУ «Малогородьковская ООШ» Коньшевского района Курской области	100	100	52	100	100
МКОУ «Толкачевская ООШ» Коньшевского района Курской области	98,2	97,78	23	99,1	99,55
МКОУ «Кашарская СОШ» Коньшевского района	90,77	84,62	12,5	88,48	89,22
МКОУ «Коньшевская СОШ» Коньшевского района	85,11	95,64	78	93,27	94,49

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУ «Толкачевская основная общеобразовательная школа» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Комфортность предоставления услуг»:

По пункту 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» отсутствует:

1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания).

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений.



По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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

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

По итогам расчета всех критериев для всех 6 организаций муниципальных общеобразовательных учреждений был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 8.

Таблица 8. Рейтинг образовательных учреждений Коньшевского района

Организации	Баллы	Рейтинг
МКОУ «Малогородьковская ООШ» Коньшевского района Курской области	90,4	1
МКОУ «Коньшевская СОШ» Коньшевского района Курской области	89,3	2
МКОУ «Старобелицкая СОШ» Коньшевского района Курской области	89,2	3
МКОУ «Толкачевская ООШ» Коньшевского района Курской области	83,46	4
МКОУ «Машкинская ООШ» Коньшевского района Курской области	83,20	5
МКОУ «Кашарская СОШ» Коньшевского района Курской области	75,08	6

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

### **Предложения по совершенствованию деятельности учреждений образования**

**МКОУ «Толкачевская основная общеобразовательная школа» обеспечить:**

По критерию «Комфортность предоставления услуг»:

По пункту 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность» обеспечить:

1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания).

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

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

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

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

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

#### **Сведения об организации - операторе**

Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

305000, г. Курск, ул. Радищева, 35

Тел. 70-82-46, факс 70-56-87

ИНН 4632005963 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000006

К/сч 30101810145250000411

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

БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063

ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000

ОКФС – 53

Члены экспертной группы:

Закурдаева В.В - первый проректор,

проректор по учебной работе

и дистанционному обучению МЭБИК;

Олейникова Д.Г. – ст. преподаватель

кафедры экономики МЭБИК

Левшина Л.С, заместитель декана факультета



## ПРИЛОЖЕНИЕ

## Приложение Г

МКОУ «Толкачевская основная общеобразовательная школа»  
Коньшевского района Курской области

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр\ у\д} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(45_{стенд} + 41_{сайт} / 90_{общ}) \times 100 = 95,55^*_{откр\ у\д}$	95,55 баллов

Итого по критерию 1 (K <sup>1</sup> ): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 95,55^{\text{отпузд}})$			98,2 баллов	
2. Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф.}} \quad (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100^{\text{комф. усл}}$ В наличии и функционируют <u>пять</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Q_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$ $(43^{\text{комф}} / 45_{\text{общ}}) \times 100 = 95,55^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	95,55 баллов
Итого по критерию 2 (K <sup>2</sup> ): $(0,5 \times 100_{\text{комф. усл}} + 0,5 \times 95,55^{\text{комф}}_{\text{уд}})$			97,78 баллов	
3. Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дист}}^{\text{орг}} = T_{\text{дист}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дист}}^{\text{орг}} \quad (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дист}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дист}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дист}}$ В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дист}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дист}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дист}}^{\text{услуг}} \quad (3.2)$	20 баллов



	<p>с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>		$20^{\text{Усл}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{Усл}}_{\text{дост}} = 20^* \text{Усл}_{\text{дост}}$ <p>В наличии одно условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left( \frac{y_{\text{дост}}}{q_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{\text{дост}}/2) \times 100 = 50^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	50 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 20^{\text{Усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 50^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				<b>23 баллов</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left( \frac{y_{\text{перв.конт}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(45^{\text{перв.конт}}/45^{\text{общ}}) \times 100 =$ $100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left( \frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(44^{\text{оказ.услуг}}/45^{\text{общ}}) \times 100 =$ $97,7^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$	97,7 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left( \frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$	100 баллов

	использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$(45_{\text{вежл.дист}}/45_{\text{общ}}) \times 100 = 99,1_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 97,7_{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				<b>99,1 баллов</b>
<b>5. Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(45_{\text{реком}}/45_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(44_{\text{орг.усл}}/45_{\text{общ}}) \times 100 = 97,7_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	97,7 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(45_{\text{уд}}/45_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 97,7_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100)_{\text{уд}}$				<b>99,55 баллов</b>

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

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

$$(98,2+97,78+23+99,1+99,55)/5=83,46_{\text{МКОУ «Толкачевская ООШ»}}$$