АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение средняя общеобразовательная школа села Амзя городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан

в рамках исполнения муниципального контракта

№ **б/н** от **20.07.2020**

ЗАКАЗЧИК: **Администрация городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан**

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

г. Уфа

АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение средняя общеобразовательная школа села Амзя городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан

в рамках исполнения муниципального контракта

№ **б/н** от **20.07.2020**

Директор, к.ф.-м.н., член Евразийской Ассоциации оценки качества образования _____ Абзалимов Р.Р.

мп

Оглавление

Методические характеристики исследования	
Раздел I. Общие положения оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями	
1. Инструментарий применяемый для оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями	
2. Порядок оценки показателей характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями	
Раздел II. Расчёт критериев и итогового показателя оценки качества условий осуществления образовательной деятельности Организацией	
1. Расчёт показателей и критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности	
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность	
Критерий 2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	
Критерий 3. Доступность образовательной деятельности для инвалидов	
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации	
Критерий 5. Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций	
2. Расчёт итогового показателя оценки качества условий осуществления образовательной деятельности по организации	
3. Обобщённые результаты оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организацией	
4. Итоговые значения результатов оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организацией	
5. Сравнительные диаграммы показателей критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организацией	
Выводы	
Заключения	

Методические характеристики исследования

Заказчик:	Администрация городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан
Исполнитель:	ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»
Предмет исследования:	качество условий оказания образовательных услуг Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение средняя общеобразовательная школа села Амзя городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан
Сроки проведения:	**20.07.2020 - 30.08.2020**
Характеристика выборки:	получатели услуг Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение средняя общеобразовательная школа села Амзя городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан
Метод сбора информации:	онлайн опрос получателей услуг в месте их предоставления, очный и заочный опрос экспертов.
Объём выборки:	**448** получатели услуг образовательного учреждения; Экспертами выступили специалисты в сфере оценки качества условий оказываемых услуг АНОКО «Открытая школа»

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

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

Инструментарий для оценивания качества условий оказания услуг Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение средняя общеобразовательная школа села Амзя городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан (далее МОАУ СОШ села Амзя)

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

Критерий 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность. Показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
Критерий 2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. Показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность».

Критерий 3. Показатели, характеризующие доступность образовательной деятельности для инвалидов. Показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов из числа опрошенных получателей услуг - инвалидов».
Критерий 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации.
Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (напр. работники приёмной комиссии, секретариата, учебной части)».

Показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (напр. преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Порядок оценки показателей качества условий оказания услуг образовательными организациями

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

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: 1.1.1. На информационных стендах в помещении организации, 1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Оценивается экспертом по шкале 0-100 баллов исходя из количества материалов, размещённых на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами и по шкале 0-100 баллов исходя из количества материалов, размещённых на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.
1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (для подачи элек-тронного обращения, получения консульта-ции по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения по-лучателем образовательных услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).	Оценивается экспертом исходя из расчёта 30 баллов за каждый способ существующего дистанционного взаимодействия, но не более 100 баллов при наличии свыше трёх способов дистанционного взаимодействия.
1.3. Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Оцениваются получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов.

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

2.1. Обеспечение в организации комфорт-ных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций	Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого комфортного условия, но не более 100 баллов от пяти и выше комфортных условий для предостав-ления услуг.
2.2. Время ожидания предоставления услуги	Не установлен
2.3. Удовлетворённость комфортностью условий осуществления образовательной деятельности.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значе-ние данного показателя по шкале 0-100 баллов.

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

3.1. Оборудование территории, прилегаю-щей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами); - наличие выделенных стоянок для авто-транспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поруч-ней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого условия, но не более 100 баллов от пяти и выше условий доступности для инвалидов.
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопере-водчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для	Оценивается экспертом исходя из расчёта 20 баллов за наличие каждого условия, но не более 100 баллов от пяти и выше условий доступности для инвалидов.

- альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обуче-ние (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления образова-тельных услуг в дистанционном режиме или на дому.	
3.3. Удовлетворённость доступностью образовательных услуг для инвалидов - получателями образовательных услуг инвалидами.	Оценивается получателем услуги - инвалидом. Далее по установленной формуле выводится значение данного показателя по шкале 0-100 баллов.

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

4.1. Удовлетворённость доброжелательно-стью, вежливостью работников организа-ции, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части).	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значе-ние данного показателя по шкале 0-100 баллов.
4.2. Удовлетворённость доброжелательно-стью, вежливостью работников организа-ции, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обра-щении в организацию (напр. преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы).	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значе-ние данного показателя по шкале 0-100 баллов.
4.3. Удовлетворённость доброжелательно-стью, вежливостью работников организа-ции при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Оценивается получателем услуги. Далее по установленной формуле выводится значе-ние данного показателя по шкале 0-100 бал¬лов.

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

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

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

Таблица №1

Критерий/показатель	Значимость показателя	показателя (max)	Значение показателя (max)
Показатель 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информаци-онных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами».	**0,3**	**100**	**30**
Показатель 1.2 «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».	**0,3**	**100**	**30**
Показатель 1.3 «Доля получателей обра-зовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организа-ции, размещённой на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей образователь-ных услуг)».	**0,4**	**100**	**40**
Итого по критерию 1 «Показатели, характеризующие открытость и доступ-ность информации об организации, осу-ществляющей образовательную деятельность».			**100**
Показатель 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная дея-тельность».	**0,3**	**100**	**30**

Показатель 2.2. «Время ожидания предоставления услуги». Данный показатель в сфере образования не установлен. При расчёте итогового значения крите-рия «Комфортность условий предостав-ления услуг» для организаций в сфере образования используется расчётная ве-личина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3.	**0,4**	**100**	**40**
Показатель 2.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».	**0,3**	**100**	**30**
Итого по критерию 2 «Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность»			**100**
Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов».	**0,3**	**100**	**30**
Показатель 3.2. «Обеспечение в органи-зации условий доступности, позволяю-щих инвалидам получать образователь-ные услуги наравне с другими».	**0,4**	**100**	**40**
Показатель 3.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг - инвалидов)».	**0,3**	**100**	**30**
Итого по критерию 3 «Доступность об-разовательной деятельности инвалидов»			**100**

Показатель 4.1. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью ра-ботников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в органи-зацию (например, работники приёмной комиссии, секретариата) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».	**0,4**	**100**	**40**
Показатель 4.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворён-ных доброжелательностью, вежливо-стью работников организации, обеспе-чивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (например, преподава-тели, воспитатели, тренеры, инструк-торы) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».	**0,4**	**100**	**40**
Показатель 4.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворён-ных доброжелательностью, вежливо-стью работников организации при ис-пользовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».	**0,2**	**100**	**20**
Итого по критерию 4 «Доброжелатель-ность, вежливость работников организации».			**100**
Показатель 5.1. «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».	**0,3**	**100**	**30**
Показатель 5.2. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг)».	**0,2**	**100**	**20**

Показатель 5.3. «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».	**0,5**	**100**	**50**
Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций».			**100**

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

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

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

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

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

Аналитическая справка 1
о результатах осмотра информационных стендов в рамках исполнения показателя 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации»

№	п.п.	Единица информации	Отметка о наличии
1	1	Информация о месте нахождения образовательной организации и её филиалов (при наличии).	
	1.1.	Информация о месте нахождения образовательной организации	Есть
	1.2.	Информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при наличии).	Показатель не используется
2	2	Информация о режиме, графике работы образовательной организации.	
	2.1.	Информация о режиме работы образовательной организации.	Есть
	2.2.	Информация о графике работы образовательной организации.	Есть
3	3	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации.	
	3.1.	Информация о контактных телефонах образовательной организации	Есть

	3.2.	Информация об адресах электронной почты образовательной организации.	Есть
4	4	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).	
	4.1.	Информация о структуре образовательной организации	Есть
	4.2.	Информация (наименование) о коллегиальных органах управления образовательной организации	Есть
	4.3.	Информация о единоличных органах управления образовательной организации;	Есть
	4.4.	наименование структурных подразделений образовательной организации;	Есть
	4.5.	Фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений образовательной организации;	Есть
	4.6.	Места нахождения структурных подразделений образовательной организации	Есть
	4.7.	Адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии);	Есть
	4.8.	Адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).	Есть
5	5	Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложением).	Есть
	5.1.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности	Есть
	5.2	Приложения к лицензии на осуществление образовательной деятельности	Есть
6	6	Свидетельство о государственной аккредитации (с приложением).	Есть
	6.1.	Свидетельство о государственной аккредитации образовательной деятельности	Есть
	6.2.	Приложения к свидетельству о государственной аккредитации образовательной деятельности	Есть
7	7	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приёма обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	Есть
	7.1.	Локальные нормативные акты, регламентирующие правила приёма обучающихся;	Есть
	7.2.	Локальные нормативные акты, регламентирующие режим занятий обучающихся;	Есть
	7.3.	Локальные нормативные акты регламентирующие формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;	Есть
	7.4.	Локальные нормативные акты, регламентирующие порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся;	Есть

	7.5.	Локальные нормативные акты, регламентирующие порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	Есть
8	8	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости платных образовательных услуг.	Есть
	8.1.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг;	Есть
	8.2.	образец договора об оказании платных образовательных услуг;	Есть
	8.3.	документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе.	Есть
9	9	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации).	Есть
10	10	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий.	Есть
11	11	Сведения об (наименование) образовательной программе.	Есть
12	12	Информация о результатах приёма по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приёма (на места, финансируемые за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления.	Показатель не используется
13	13	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии).	Есть
	13.1	Информация о руководителе образовательной организации (с указанием Ф.И.О. и должности);	Есть
	13.2	Информация о заместителях руководителя образовательной организации (с указанием Ф.И.О. и должностей);	Есть
	13.3	Контактные телефоны руководителя и его заместителей;	Есть
	13.4	Адреса электронной почты руководителя и его заместителей	Есть
14	14	Информация об условиях питания, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии).	Есть
	14.1.	Документ об организации питания в образовательной организации;	Есть
	14.2.	Меню;	Есть
	14.3.	Документ об организации питания инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии);	Есть

	14.4.	Меню для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии).	Есть
15	15	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии).	Есть
	15.1.	Информация о наличии оказания платных образовательных услуг;	Есть
	15.2.	Информация о порядке оказания платных образовательных услуг.	Есть

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

Аналитическая справка 2
об оценке объёма информации на сайте в рамках исполнения показателя 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в ИТС «Интернет»

№	п.п.	Единица информации	Отметка о наличии
1	1	Информация о дате создания организации.	Есть
2	2	Информация об учредителе/учредителях организации.	Есть
3	3	Информация о месте нахождения организации и её филиалов (при наличии).	Есть
	3.1.	Информация о месте нахождения образовательной организации;	Есть
	3.2.	Информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при наличии).	Есть
4	4	Информация о режиме, графике работы.	Есть
	4.1.	Информация о режиме работы;	Есть
	4.2.	Информация о графике работы.	Есть
5	5	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты.	Есть
	5.1.	Информация о контактных телефонах;	Есть
	5.2.	Информация об адресах электронной почты.	Есть
6	6	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).	Есть
	6.1	Информация о структуре образовательной организации;	Есть
	6.2	Информация (наименование) о коллегиальных органах управления образовательной организации;	Есть
	6.3	Информация о единоличных органах управления образовательной организации;;	Есть
	6.4	наименование структурных подразделений (при наличии)	Есть
	6.5	Фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений;	Есть
	6.6.	Места нахождения структурных подразделений;	Есть
	6.7.	Адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии);	Есть
	6.8	Адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии).	Есть
7	7	Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)).	Есть
	7.1.	Сведения о положениях о структурных подразделениях (при наличии);	Есть
	7.2.	Сведения о положениях об органах управления.	Есть
8	8	Устав образовательной организации.	Есть
9	9	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями).	Есть
	9.1.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности;	Есть
	9.2.	Приложения к лицензии на осуществление образовательной деятельности.	Есть
10	10	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	Есть
	10.1.	Свидетельства о государственной аккредитации;	Есть
	10.2.	Приложения к свидетельству о государственной аккредитации.	Есть
11	11	План финансово-хозяйственной деятельности организации, утверждённый в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы организации.	Есть

12	12	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приёма обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	Есть
	12.1.	Локальные нормативные акты, регламентирующие правила приёма обучающихся;	Есть
	12.2.	Локальные нормативные акты, регламентирующие режим занятий обучающихся;	Есть
	12.3.	Локальные нормативные акты регламентирующие формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;	Есть
	12.4.	Локальные нормативные акты, регламентирующие порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся;	Есть
	12.5.	Локальные нормативные акты, регламентирующие порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	Есть
13	13	Отчёт о результатах самообследования.	Есть
14	14	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости платных образовательных услуг.	Есть
	14.1.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг;	Есть
	14.2.	Образец договора об оказании платных образовательных услуг;	Есть
	14.3.	Документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе.	Есть
15	15	Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии). (Для школ имеющих дошкольные группы, продлёнку или для интернатов)	Есть
16	16	Предписания Рособрнадзора, отчёты об исполнении таких предписаний (при наличии).	Есть
	16.1.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования;	Есть
	16.2.	Отчёты об исполнении таких предписаний (при наличии)*.	Есть
17	17	Информация о реализуемых уровнях образования.	Есть
18	18	Информация о формах обучения.	Есть
19	19	Информация о нормативных сроках обучения.	Есть
20	20	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ.	Есть
21	21	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий.	Есть
22	22	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий.	Есть
23	23	Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии).	Есть
24	24	Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий.	Есть
25	25	Информация о методических и иных документах, используемых для обеспечения образовательного процесса.	Есть
26	26	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой.	Есть
	26.1.	Информация о реализуемых образовательных программах;	Есть
	26.2.	Информация о реализуемых адаптированных образовательных программах.	Есть

27	27	Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии).	Есть
28	28	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение).	Есть
	28.1.	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам;	Есть
	28.2.	Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение).	Есть
29	29	Сведения (наименование) об образовательной программе.	Есть
30	30	Уровень образования.	Есть
31	31	Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки.	Показатель не используется
32	32	Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для её осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования).	Показатель не используется
33	33	Информация о результатах приёма по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приёма (на места, финансируемые за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления.	Показатель не используется
34	34	Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России.	Есть
35	35	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии).	Есть
	35.1	Информация о руководителе образовательной организации (с указанием Ф.И.О. и должности);	Есть
	35.2	Информация о заместителях руководителя образовательной организации (с указанием Ф.И.О. и должностей);	Есть
	35.3	Контактные телефоны руководителя и его заместителей;	Есть
	35.4	Адреса электронной почты руководителя и его заместителей.	Есть
36	36	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; учёная степень (при наличии); учёное звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности.	Есть
	36.1	Фамилия, имя, отчество (при наличии) работника;	Есть
	36.2	Занимаемая должность (должности);	Есть
	36.3	Преподаваемые дисциплины;	Есть
	36.4	Учёная степень и ученое звание (при наличии);	Есть
	36.5.	Наименование направления подготовки и (или) специальности;	Есть
	36.6.	Данные о повышении квалификации и/или профессиональной переподготовке	Есть
	36.7.	Общий стаж работы;	Есть
	36.8.	Стаж работы по специальности.	Есть
37	37	Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.	Есть
	37.1.	Наличие оборудованных учебных кабинетов;	Есть

37	37.2.	Наличие объектов для проведения практических занятий;	Есть
	37.3.	Наличие библиотек;	Есть
	37.4.	Наличие объектов спорта;	Есть
	37.5.	Наличие средств обучения и воспитания.	Есть
	37.6.	Есть ли информация о приспособлении для использования инвалидамии лицами ОВЗ	Есть
38	38	Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Есть
	38.1.	Описание (размещение фото- видеоматериалов с описанием) условий и возможности доступа в помещения организации инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья;	Есть
	38.2.	Паспорт доступности образовательной организации.	Есть
39	39	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии).	Есть
	39.1.	Документ об организации питания в образовательной организации;	Есть
	39.2.	Меню;	Есть
	39.3.	Документ об организации питания инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии);	Есть
	39.4.	Меню для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательной организации (при наличии).	Есть
40	40	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Есть
	40.1.	Информация о наличии возможностей обеспечения условий для охраны здоровья обучающихся (наличие медпункта, медкабинета и т.д.);	Есть
	40.2.	Локальный нормативный акт об охране здоровья обучающихся.	Есть
41	41	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.	Есть
42	42	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.	Есть
43	43	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.	Нет
44	44	Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии).	Показатель не используется
45	45	Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии).	Показатель не используется
46	46	Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии).	Есть
47	47	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии).	Есть
	47.1.	Информация о наличии оказания платных образовательных услуг;	Есть
	47.2.	Информация о порядке оказания платных образовательных услуг.	Есть
48	48	Информация об объёме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц.	Есть
49	49	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года.	Есть
50	50	Информация о количестве вакантных мест для приёма (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц).	Есть

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

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

$И_{стенд}$ = #### $И_{сайт}$ = 44,00

$И_{норм\text{-}стенд}$ = **15** $И_{норм\text{-}сайт}$ = **50**

$$П_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{13,50}{15} + \frac{44}{50} \right) \times 100 = \mathbf{89,0}$$

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

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуника¬ционной сети «Интернет» с учётом его значимости, приведённого в табл. 1 (Показатель 1.1.), составляет:

$П_{инф}$ x **Показатель 1.1.** = **89,0** x **0,3** = **27,0**

Аналитическая справка 3

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

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

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

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

$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}$ $Т_{дист} = 30$ $С_{дист} = 4$

$П_{дист} = 30 \times 4$ **тогда** $П_{дист} = 100$

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

$100 \times 0,3 = 30$

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

Количество получателей услуг:

1	**использующих стенды**	**326**
	удовлетворённых информацией на стендах	307
	неудовлетворённых информацией на стендах	19
	не выразивших мнение	2
2	**использующих сайт**	**259**
	удовлетворённых информацией на сайте	241
	неудовлетворённых информацией на сайте	17
	не выразивших мнение	1

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

$$П_{откр-уд} = \frac{1}{2} X \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) x \ 100$$

$У_{стенд} = 307$ $У_{сайт} = 241$

$Ч_{общ-стенд} = 326$ $Ч_{общ-сайт} = 258$

$$П_{откр-уд} = \frac{1}{2} X \left(\frac{307}{326} + \frac{241}{258} \right) x \ 100 = 93,8$$

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

93,8 x 0,4 = 38,0

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

$$К_1 = 0,3 \times П_{инф} + 0,3 \times П_{дист} + 0,4 \times П_{откр-уд}$$

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

$$К_1 = 0,3 \times 89 + 0,3 \times 100 + 0,4 \times 93,79 = 94,2$$

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

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

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

№	Параметры показателя	Отметка
1	Наличие зоны отдыха (ожидания)	**Есть**
2	Наличие и понятность навигации внутри организации	**Нет**
3	Наличие и доступность питьевой воды	**Есть**
4	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	**Есть**
5	Санитарное состояние помещений организации	**Удовл**
6	транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	**Неудовл**

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

$$П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}$$

$$Т_{комф} = 20 \qquad С_{комф} = 4$$

$$П_{комф.усл} = | 20 \times 4 | = 80$$

Есои коэффициент Скомф окажется равным 6, тогда коэффициент Пкомф.усл = 100

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

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

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

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

Количество получателей услуг:

1	удовлетворённых комфортностью условий	**367**
2	неудовлетворённых комфортностью условий	**81**
3	не выразивших мнение	**0**

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

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$$У^{комф} = 367$$

$$Ч_{общ} = 448$$

$$П^{комф}_{уд} = \frac{367}{448} \times 100 = 82$$

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

$$82 \times 0,3 = 25$$

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

$$П^{обр}_{ожид} = (П_{комф.усл} + П^{комф}_{уд}) / 2$$

$$П_{комф.усл} = 80 \qquad П^{комф}_{уд} = 81{,}9$$

$$П^{обр}_{ожид} = (80 + 81{,}9) / 2 = 81$$

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

$$81 \times 0{,}4 = 32{,}4$$

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

$$К_2 = 0{,}3 \times П_{комф.усл} + 0{,}4 \times П^{обр}_{ожид} + 0{,}3 \times П^{комф}_{уд}$$

$$К_2 = 0{,}3 \times 80 + 0{,}4 \times 81 + 0{,}3 \times 81{,}9 = 80{,}97$$

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

$$К_2 = 24{,}0 + 32{,}4 + 25{,}0 = 81$$

Критерий 3 «Доступность услуг образовательной деятельности для инвалидов» рассчитывается путём сложения баллов показателей оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов», 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» и 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов» с учётом их значимости.

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

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

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

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

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}$$

$$Т^{орг}_{дост} = 20$$

$$С^{орг}_{дост} = 2,0$$

$$П^{орг}_{дост} = 20 \times 2 = 40,0$$

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

$$40 \times 0,3 = 12$$

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

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

№	Параметры показателя	Отметка
1	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.	Есть
2	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполнен¬ными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Нет
3	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифло ¬ сурдопереводчика).	Нет
4	Альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению.	Есть
5	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации.	Есть
6	Возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	Нет

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

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}$$

$$Т^{услуг}_{дост} = 20$$
$$С^{услуг}_{дост} = 3$$

$$П^{услуг}_{дост} = 20 \times 3 \quad \text{тогда} \quad П^{услуг}_{дост} = 60$$

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

$$60 \times 0{,}4 = 24$$

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

Количество получателей услуг:

1	имеющих установленную группу инвалидности	**20**
2	удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов	**17**
3	неудовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов	**2**
3	не выразивших мнение	**1**

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

$$П^{дост}_{уд} = \frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \times 100 \qquad У^{дост} = 17 \quad Ч_{инв} = 19$$

$$П^{дост}_{уд} = \frac{17}{19} \times 100 = 89{,}5$$

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

$$89{,}5 \times 0{,}3 = 26{,}9$$

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

$$К^{З} = 0{,}3 \times П^{орг}_{дост} + 0{,}4 \times П^{услуг}_{дост} + 0{,}3 \times П^{дост}_{уд}$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества

критерия с учётом их значимости

$$К3 = 0{,}3\times 40 + 0{,}4\times 60 + 0{,}3\times 89{,}5 = \quad \mathbf{62{,}9}$$

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

Показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников орга¬низации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию» рас¬считывается исходя из отношения количества получателей услуг удовлетворён¬ных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной органи¬зации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя об¬разовательной услуги при непосредственном обращении в образовательную ор¬ганизацию к общему количеству пользователей услуг образовательной органи¬зации, высказавших мнение по данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	**412**
2	неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	**36**
3	не выразивших мнение	**0**

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

$$П^{перв.конт}_{уд} = \frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У^{перв.конт}$ = 412 $Ч_{общ}$ = 448

$$П^{перв.конт}_{уд} = \frac{412}{448} \times 100 = 92$$

Величина показателя оценки качества 4.1 «Доля получателей образова¬тельных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работни¬ков организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование по¬лучателя образовательной услуги при непосредственном обращении в органи¬зацию» с учётом его значимости (0,4), приведённого в табл. 1, составляет:

92 x 0,4 = 36,8

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

Количество получателей услуг:

1	удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников ор-ганизации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги	**422**
2	неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги	**26**
3	не выразивших мнение	**0**

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

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У^{оказ.услуг} = 422$

$Ч_{общ} = 448$

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \frac{422}{448} \times 100 = 94,2$$

Величина показателя оценки качества 4.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образ-ой услуги при обращении в орг-ию» с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет:

$$94,2 \times 0,4 = 37,7$$

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

Количество получателей услуг:

1	использующих дистанционные способы взаимодействия	**298**
2	удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	**281**
3	неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	**14**
3	не выразивших мнение	**3**

Показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников орга¬низации при использовании дистанционных форм взаимодействия» рассчиты¬вается по формуле 4.3, приведённой выше:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$$У^{вежл.дист} = 281$$

$$Ч_{общ} = 295$$

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \frac{281}{295} \times 100 = 95,3$$

Величина показателя оценки качества 4.3 «Доля получателей образова¬тельных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работни¬ков организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет:

$$95,3 \times 0,2 = 19,1$$

Значение критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников орга¬низаций» рассчитывается по формуле:

$$К^4 = 0,4 \times П^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times П^{оказ.услуг}_{уд} + 0,2 \times П^{вежл.дист}_{уд}$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества крите¬рия с учётом их значимости

$$К4 = 36,8 + 37,7 + 19,1 = 93,6$$

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образова-тельной деятельности организаций» рассчитывается путём сложения баллов по¬казателей оценки качества 5.1 «Доля получателей образовательных услуг, ко¬торые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», 5.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством гра¬фика работы организации» и 5.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в орга¬низации».

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

Количество получателей услуг:

1	готовых рекомендовать организацию	**403**
2	не готовых рекомендовать организацию	**45**
3	не выразивших мнение	**0**

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

$$П_{реком} = \frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У_{реком} = 403$

$Ч_{общ} = 448$

$$П_{реком} = \frac{403}{448} \times 100 = 89{,}96$$

Величина показателя оценки качества 5.1 «Доля получателей образова¬тельных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым» с учётом его значимости, приведённого в табл. 1, составляет:

$$89{,}96 \times 0{,}3 = 27$$

Показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации» рассчитыва¬ется исходя из отношения количества получателей услуг, удовлетворённых гра¬фиком работы образовательной организации к общему количеству пользовате¬лей услуг образовательной организации, высказавших мнение по

данному показателю.

Количество получателей услуг:

1	удовлетворённых удобством графика работы организации	**403**
2	неудовлетворённых удобством графика работы организации	**45**
3	не выразивших мнение	**0**

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

$$П^{орг.усл}_{уд} = \frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У^{орг.усл} = 403$

$Ч_{общ} = 448$

$$П^{орг.усл}_{уд} = \frac{403}{448} \times 100 = 90$$

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

$$90 \times 0{,}2 = 18$$

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

Количество получателей услуг:

1	удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	**419**
2	неудовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	**29**
3	не выразивших мнение	**0**

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

$$П_{уд} = \frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \times 100$$

$У_{уд} = 419$

$Ч_{общ} = 448$

$$П_{уд} = \frac{419}{448} \times 100 = 93,5$$

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

$$93,5 \times 0,5 = 46,8$$

Значение критерия 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг рас¬считывается по формуле:

$$К^5 = (0,3 \times П_{реком} + 0,2 \times П^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times П_{уд})$$

или путём сложения полученных значений показателей оценки качества крите¬рия с учётом их значимости

$$К5 = 89,96 + 90 + 93,5 = 91,8$$

2. Расчёт итогового показателя качества условий оказываемых услуг по Организации

Показатель оценки качества по МОАУ СОШ села Амзя рассчитывается по формуле 6, приведённой выше:

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

K^1 = 94,2

K^2 = 81,4

K^3 = 62,9

K^4 = 93,6

K^5 = 91,8

$$S = \frac{94 + 81 + 63 + 94 + 92}{5} = 85$$

Показатель оценки качества по Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение средняя общеобразовательная школа села Амзя городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан составляет 85

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

В таблице 2 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:
на информационных стендах в помещении организации;
на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Таблица 2

Баллы по показателю оценки качества 1.1.

Количество информации, размещённой/ необходимой к размещению/в % на информационных стендах в помещении организации	13,5
	15
	90
Количество информации, размещённой/ необходимой к размещению/в % на официальном сайте организации в сети «Интернет»	44
	50
	88
Значение параметров показателя в баллах	89
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	27

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

Таблица 3

Баллы по показателю оценки качества 1.2.

Баллы, начисляемые за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	30
Количество дистанционный способов взаимодействия с получателями услуг	4
Баллы за наличие и функционирование дистанционных спо-собов взаимодействия с получателями услуг	120
Значимость показателя	0,3
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	36

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

Таблица 4

Всего опрошено	448
Пользуются стендами для получения информации об образовательной организации	326
Доля получателей услуг использующих стенды для получения информации об образовательной организации	0,73
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации, размещённой на стендах	307
Количество получателей услуг, неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации, размещённой на стендах	19
Количество получателей услуг, не выразивших мнение об открытости, полноте и доступности информации об образовательной организации, размещённой на стендах	2
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации, размещённой на стендах (в %)	94

Таблица 5

Всего опрошено	448
Пользуются сайтом для получения информации об образовательной организации	259
Доля получателей услуг использующих сайт для получения информации об образовательной организации	0,58
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации, размещённой на сайте	241
Количество получателей услуг, неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об образовательной организации, размещённой на сайте	17

Количество получателей услуг, не выразивших мнение об открытости, полноте и доступности информации об образовательной организации, размещённой на сайте	**1**
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации, размещённой на сайте (в %)	**93**

Таблица 6

Всего опрошено	**448**
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации размещённой на стендах	**307**
Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации размещённой на сайте	**241**
Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	**93,5**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**37**

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

Таблица 7

Баллы по показателю оценки качества 2.1.

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

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

Таблица 8

Баллы по показателю оценки качества 2.3.

Всего опрошено	448
Количество получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в образовательной организации	367
Количество получателей услуг, не удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в образовательной организации	81
Количество получателей услуг, не выразивших мнение о комфортности условий предоставления услуг в образовательной организации	0
Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в образовательной организации	82
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	25

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

Таблица 9

Баллы по показателю оценки качества 3.1.

Баллы, начисляемые за каждое условие доступности территории и помещений для инвалидов	20
Количество условий доступности территории и помещений для инвалидов	2
Баллы за наличие условий доступности для инвалидов	40
Значимость показателя	0,3
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	12

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

Таблица 10

Баллы по показателю оценки качества 3.2.

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

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

Таблица 11

Баллы по показателю оценки качества 3.3.

Количество с установленной группой инвалидности	19
Количество получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	17
Количество получателей услуг - инвалидов, не удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	2
Количество получателей услуг - инвалидов, не выразивших мнение о доступности услуг для инвалидов	1

Доля получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	**89**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**26,7**

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

Таблица 12

Баллы по показателю оценки качества 4.1.

Всего опрошено	**448**
Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги	**412**
Количество получателей услуг, неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги	**36**
Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги	**0**
Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование по-лучателя образовательной услуги	**92**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**37**

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

Таблица 13

Баллы по показателю оценки качества 4.2.

Всего опрошено	**448**
Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	**422**

Количество получателей услуг, не удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	26
Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	0
Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию	94
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	38

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

Таблица 14

Баллы по показателю оценки качества 4.3.

Всего опрошено	**448**
Количество получателей услуг, использующих дистанционные методы взаимодействия	**298**
Доля получателей услуг, использующих дистанционные методы взаимодействия	**67**
Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	**281**
Количество получателей услуг, не удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	**14**
Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости, работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	**3**

Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	**94**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**19**

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

Таблица 15

Баллы по показателю оценки качества 5.1.

Всего опрошено	**448**
Количество получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	**403**
Количество получателей образовательных услуг, которые не готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	**45**
Количество получателей образовательных услуг, не выразивших мнение о готовности рекомендовать организацию родственникам и знакомым	**0**
Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	**90**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**27**

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

Таблица 16

Баллы по показателю оценки качества 5.2.

Всего опрошено	**448**
Количество получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации	**403**
Количество получателей услуг, неудовлетворённых графиком работы организации	**45**
Количество получателей услуг, не выразивших мнений о графике работы организации	**0**
Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации	**90**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**18**

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

условиями оказания образовательных услуг в организации».

Таблица 17

Баллы по показателю оценки качества 5.3.

Всего опрошено	**448**
Количество получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	**419**
Количество получателей услуг, неудовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	**29**
Количество получателей услуг, не выразивших мнение о удовлетворённости в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	**0**
Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации	**94**
Значение показателя в баллах с учётом его значимости	**47**

4. Итоговые значения результатов оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организациейМОАУ СОШ села Амзя

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

Наименования показателей	Показатели оценки качества без учёта значимости	Показатели оценки качества с учётом значимости
1.1 Информация о деятельности организации	89	27
1.2 Дистанционные способы об-ратной связи	100	30
1.3 Удовлетворённость информацией	93,79	38
2.1 Обеспечение комфортных условий	80	24
2.2 Время ожидания предо-ставления услуги	81,9	33
2.3 Удовлетворённость комфорт-ностью условий	81	24
3.1 Оборудование территории и помещений для инвалидов	40	12
3.2 Обеспечение условий доступности для инвалидов	60	24
3.3 Удовлетворённость доступно-стью услуг для инвалидов	89,5	27
4.1 Удовлетворённость доброже-лательностью при первичном контакте	92	37
4.2 Удовлетворённость доброже-лательностью при оказании услуги	94,2	38
4.3 Удовлетворённость доброже-лательностью при дистанцион-ном взаимодействии	95,3	19
5.1 Готовность рекомендовать организацию	89,96	27
5.2 Удовлетворённость графиком работы	90	18
5.3 Удовлетворённость условиями в целом	93,5	47

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

В таблице 19 приводятся значения критериев, их сумма и итоговое значение показателя оценки качества условий оказываемых услуг по МОАУ СОШ села Амзя

К1 «Открытость и доступность информации об организации осуществ-ляющей образовательную деятельностью	**94,2**
К2 «Комфортность условий в которых осуществляется образовательная деятельность»	**81,4**
К3 "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"	**62,9**
К4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	**93,6**
К5 «Удовлетворённость условиями осуществления образовательной деятельности организаций»	**91,8**
К1+К2+К3+К4+К5	**423,9**
Среднее по организации	**85**

Результаты для таблицы загружаемой на сайте bus.gov по шаблону

Таблица 20. Общие критерии оценки

Наименования показателей	Выполняемые индикаторы	
Количество и доля респондентов	**448**	**96**
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры».		
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.	**14**	**15**
1.1.2 - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	**44**	**50**
1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «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); иного дистанционного способа взаимодействия.	**4**	**100**
1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	**307**	**326**
1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	**241**	**259**
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»		
2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	**4**	**20**

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	**367**	**448**
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»		
3.1.1 - Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок;	**2**	**20**
3.2.1 - Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать 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); 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	**3**	**20**
3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	**17**	**19**
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»		
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.	**412**	**448**
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.	**422**	**448**
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.).	**281**	**298**
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		

5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	**403**	**448**
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 пр.).	**403**	**448**
5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	**419**	**448**

Примечание:

Значения в таблицах приводятся в баллах в формате, необходимом для внесения на сайт bus.gov.ru. Синие ячейки не заполняются, они заполняются автоматически в шаблоне. На сайте bus.gov.ru в ячейках со знаком "---" значения станут доступны после внесения данных на сайте и должны быть внесены самостоятельно.

По таблице выше (выполняемые индикаторы) необходимо на сайте bus.gov.ru

1.2.1 - в наименовании индикатора необходимо выбрать один из вариантов:

0	Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия
от 1 до 3	Количество функционирующих способов взаимодействия (от одного до трех включительно)
более 3	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия

2.1.1 - в наименовании индикатора необходимо выбрать один из вариантов:

0	Отсутствуют комфортные условия
от 1 до 4	Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх включительно)
более 4	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг

3.1.1 - в наименовании индикатора необходимо выбрать один из вариантов:

0	Отсутствуют условия доступности для инвалидов
от 1 до 4	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх)
более 4	Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов

3.2.1 - в наименовании индикатора необходимо выбрать один из вариантов:

0	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими
от 1 до 4	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)
более 4	Наличие пяти и более условий доступности

- доля респондентов, заполняется по формуле = 100 * А / О

А - общее количество анкетируемых (количество респондентов, есть в таблице)

О - общее количество посетителей организации за последний год (информация в организации)

Выводы

Сбор, изучение, обобщение и анализ (далее – подготовка) информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг образования Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение средняя общеобразовательная школа села Амзя городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан (далее – образовательная организация) осуществлялись в соответствии с муниципальным контрактом от 20.07.2020 №б/н в период 20.07.2020 по 30.08.2020

Подготовка информации включала в себя несколько этапов:

1. Экспертная оценка информационного обеспечения деятельности организации на информационных стендах в помещении организации и официальном сайте.

2. Экспертная оценка комфортности условий оказания услуг организацией.

3. Экспертная оценка наличия условий доступности организации для инвалидов.

4. Онлайн опрос получателей услуг.

5. Обработка результатов.

6. Формирование отчёта о независимой оценке условий оказания услуг.

В процессе подготовки информации получены следующие результаты.

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

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

1) объём информации (%), размещённой **на информационных стендах** в помещении образовательной организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях образовательных организаций на

90

2) объём информации (%), размещённой **на официальном сайте**

2) объем информации (%), размещенной **на официальном сайте** образовательной организации, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах образовательных организаций на **88**

3) получатели услуг, **использующих стенды** для получения информации об образовательной организации составила (в процентах) **73**

4) получатели услуг, **использующих сайт** для получения информации об образовательной организации составила (в процентах) **58**

5) получатели услуг, **использующих** для получения информации об образовательной организации **и стенды, и сайт** составила (в процентах) **65,5**

5) получатели услуг, **не использующих** для получения информации об образовательной организации **ни стенды, ни сайт** составила (в процентах) **34,5**

6) При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещённой на информационных стендах, на сайте (показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте») было установлено, что получатели услуг, удовлетворённых **предоставленной на стендах и сайте** образовательной организации информацией составила (в процентах) **61**

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

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено,

Оценка за показатель составила 80 баллов

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

При оценке удовлетворённости комфортности условий

предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых комфортностью условий, в которых осуществляется образовательная деятельность») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий при оказании образовательных услуг составила (в процентах) **82**

Критерий 3 «Доступность образовательной деятельности для инвалидов».

организации с учётом доступности для инвалидов (показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов») было установлено,

Оценка за показатель составила 40 баллов

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

Оценка за показатель составила 60 баллов

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг-инвалидами (показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доступностью образовательных услуг для инвалидов» было установлено, что доля получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила (в процентах) **89**

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию») было установлено, **92**

что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательной организации составила (в процентах)

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников обра-зовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию составила и составила (в %) **94**

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия (показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия составила **94**

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями осуществления образова-тельной деятельности организаций».

При оценке готовности рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым») было установлено, что доля получателей услуг готовых рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым составила (в процентах) **90**

При оценке удовлетворённости удобством графика работы

образовательной организации (показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы образовательной организации составила **90**

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания образова-тельных услуг в образовательной организации (показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей образовательных услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания образовательных услуг в организации») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в образовательной организации составила **94**

Заключение

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг образования Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение средняя общеобразовательная школа села Амзя городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан (далее – образовательная организация), выявлено

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

№	п.п.	Единица информации	отметка
1	1.2.	Информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при наличии).	
12	12	Информация о результатах приёма по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приёма (на места, финансируемые за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления.	

Показатель оценки качества 1.1. по стендам выполнен в полном объеме

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о дея-тельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте образовательной организации следующую информацию, строго в соответствующих разделах, согласно требованиям предъявляемым к структуре официального сайта:

п.п.	Единица информации	отметка
43	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.	0,00

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

Показатель оценки качества 1.2. выполнен в полном объеме

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

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

1	Наличие и понятность навигации внутри организации
2	транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);

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

1	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
2	Наличие сменных кресел-колясок
3	Наличие специально оборудованных санитарногигиенических помещений в организации

V. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать

образовательные услуги наравне с другими» необходимо:

1	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
2	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика.
3	Возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

Основные предложения респондентов, учавствующих в анкетировании:

Дополнительный инвентарь в спортзал

Улучшение качества питания

Организация парковочных мест