УТВЕРЖДАЮ

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

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

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023г.

**ОТЧЕТ**

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

Заказчик: Комитет образования г. Курска

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

**Курск 2023**

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

**Содержание**

**Введение**

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

**Цель исследования** – произвести оценку условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями г. Курска на современном этапе социального развития.

**Задачи исследования:**

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

- выявить мнение населения о качестве условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями г. Курска

- выработать рекомендации по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями г. Курска.

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

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

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

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

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

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

**Нормативные правовые акты, регламентирующие проведение НОКО**

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

Федерации», статья 95.2 (далее – Федеральный закон № 273-ФЗ);

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202

«О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203

«Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457

«Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638

«Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г.

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

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г. № 114

«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» (далее – Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н);

Методические рекомендации Минпросвещения России к Единому порядку расчета показателей независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам (с учетом отраслевых особенностей).

***Сопутствующие нормативные правовые акты***

Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317

«О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607

«Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802

«Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г.

№ 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации».

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК УООД), осуществляемой Муниципальными

В оценке приняли участие 57 образовательных организаций г. Курска:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование юридического лица** | **Место нахождения** | **Количество респондентов** |
| **1.** | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 1» | г. Курск, ул. Бутко, д.21 | 60 |
| **2.** | муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад присмотра и оздоровления № 2» | г. Курск, ул. Овечкина, д.2а | 67 |
| **3.** | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка - детский сад № 6» | г. Курск, ул. Ватутина, д.14 | 30 |
| **4.** | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 8» | г. Курск, пр. Победы, д.52 | 84 |
| **5.** | муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 20» | г. Курск, пр-кт А. Дериглазова,д.27б | 175 |
| **6.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 7 имени А.С. Пушкина». | г. Курск, ул. Дзержинского,95 | 595 |
| **7.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 22». | г. Курск, пр.Светлый,15 | 308 |
| **8.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 25». | г. Курск, ул. Чернышевского,7 | 740 |
| **9.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки». | г. Курск, ул. Димитрова,101 | 587 |
| **10.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 28». | г. Курск, ул. Широкая,2 | 496 |
| **11.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 29 с углубленным изучением отдельных предметов имени И.Н. Зикеева». | г. Курск, ул. Краснополянская, 2а | 647 |
| **12.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 30». | г. Курск, ул. Серегина,41 | 367 |
| **13.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломакина». | г. Курск, ул. Школьная,3б | 575 |
| **14.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 32 им. прп. Серафима Саровского». | г. Курск, ул. Володарского,44а | 553 |
| **15.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 33». | г.Курск, ул. Менделеева,19 | 312 |
| **16.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 34 им. В.М. Бочарова». | г. Курск, ул. ВЧК,47 | 225 |
| **17.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 35 им. К.Д. Воробьева». | г. Курск, ул. Республиканская, 50б/1 | 590 |
| **18.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 36». | г. Курск, ул. Станционная,8 | 383 |
| **19.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 37». | г. Курск, ул. Каширцева,54 | 250 |
| **20.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 38». | г. Курск, ул. Островского,10а | 198 |
| **21.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 39 имени К.Ф. Ольшанского». | г. Курск, ул. Ольшанского,27 | 498 |
| **22.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 40». | г. Курск, ул. 50 лет Октября, 163 | 203 |
| **23.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 41 имени В.В. Сизова». | г. Курск, Магистральный пр-д,20 | 439 |
| **24.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 42 имени Б.Г. Шуклина» | г. Курск, ул. Школьная,1а | 452 |
| **25.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 43 им. Г.К. Жукова». | г. Курск, ул. Белгородская,21 | 312 |
| **26.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 44». | г .Курск, ул. Блинова,7а | 445 |
| **27.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 45». | г. Курск, ул. Крюкова,5 | 356 |
| **28.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 46». | г. Курск, ул. Комарова,27 | 367 |
| **29.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 47 имени С.В. Широбокова». | г. Курск, 7-й Промышленный пер.,9 | 402 |
| **30.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 48 имени Р.М.Каменева». | г. Курск, ул. Серегина,17 | 325 |
| **31.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 49». | г. Курск, ул. Дейнеки,36 | 677 |
| **32.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 50 имени Юрия Алексеевича Гагарина» | г. Курск, ул. Серегина,12 | 600 |
| **33.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 51». | г. Курск, ул. Веспремская,1а | 300 |
| **34.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 52». | г. Курск, ул. Дружбы,14 | 925 |
| **35.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 53». | г. Курск, ул. Черняховского,32 | 585 |
| **36.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 54 имени Героя Советского Союза Николая Алексеевича Бредихина». | г. Курск, ул. Сергеева,14 | 496 |
| **37.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 55 имени Александра Невского». | г. Курск, ул. Косухина,25 | 520 |
| **38.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 56». | г. Курск, Магистральный пр-д, 22в | 905 |
| **39.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 57». | г. Курск, ул. Воробьева,13 | 1269 |
| **40.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 59 имени ветерана Великой Отечественной войны дважды Героя Советского Союза подполковника Григория Михайловича Мыльникова». | г. Курск, ул. Мыльникова,8 | 421 |
| **41.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 60 имени героев Курской битвы». | г. Курск, пр-кт Победы,16 | 540 |
| **42.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 61 имени П.А. Михина» | г. Курск, пр-кт Анатолия Дериглазова,27А | 600 |
| **43.** | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Прогимназия «Радуга». | г. Курск, ул. Пионеров,53 | 435 |
| **44.** | муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №9» | г. Курск, ул. Садовая,36 | 330 |
| **45.** | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дворец пионеров и школьников города Курска» | г. Курск, ул. Ленина, д.43 | 600 |
| **46.** | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дворец детского творчества» | г. Курск, ул. Сумская, д.14  г. Курск, ул. Гагарина, д.4  г. Курск, ул. Менделеева, д.14  г. Курск, ул. Пигорева, д.7 | 300 |
| **47.** | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества Железнодорожного округа» | г. Курск, ул. Станционная, 8  г. Курск, ул. 2-я Рабочая, д.8в | 355 |
| **48.** | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детский дом искусств «Ритм» г. Курска» | г. Курск, пр-д Сергеева, д. 18  г. Курск, ул. Институтская, д.48 | 532 |
| **49.** | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» | г. Курск, ул. пр-т Хрущева, д.4а  г. Курск, ул. Пучковка, д.51 | 571 |
| **50.** | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр имени Ульяны Громовой» | г. Курск, ул. Резиновая, д.14 | 70 |
| **51.** | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеский центр «Оберег» | г. Курск, парк Солянка | 430 |
| **52.** | муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Городской комплексный оздоровительно-досуговый центр детей и молодежи «Орленок» | г. Курск, парк Солянка | 198 |
| **53.** | муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1 имени Г.В. Свиридова» города Курска | г. Курск, ул. Ленина, д.85 | 379 |
| **54.** | муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2 имени И.П. Гринева» города Курска | г. Курск, ул. Станционная, 12 | 300 |
| **55.** | муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 4 имени Вячеслава Григорьевича Яковлева» города Курска | г. Курск, ул. Добролюбова, д.4 | 260 |
| **56.** | муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 5 имени Д.Д. Шостаковича» города Курска | г. Курск, ул. Школьная, 3-А. | 230 |
| **57.** | муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 7» города Курска | г. Курск пр-кт Дружбы д.18 | 360 |
| **Итого респондентов** | | | **24229** |

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

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

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

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

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

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

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

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

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

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

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

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

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

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

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

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

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

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

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

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

1. **Основные сведения**
2. Информация о полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации
3. Информация о дате создания образовательной организации
4. Информация об учредителе (учредителях) образовательной организации, о наименовании представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) (в том числе, находящихся за пределами Российской Федерации)
5. Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
6. Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
7. Информация об адресах официальных сайтов представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) или страницах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
8. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
9. Информация о местах осуществления образовательной деятельности, в том числе сведения об адресах мест осуществления образовательной деятельности, которые в соответствии с частью 4 статьи 91 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" не включаются в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности

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

1. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии); адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии)
2. Сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи"
3. **Образование**
4. Лицензия на осуществление образовательной деятельности (выписка из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности)

**Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах (при наличии), с указанием в отношении каждой образовательной программы информации:**

**О реализуемых уровнях образования**

О формах обучения

О нормативных сроках обучения

О сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации), общественной, профессионально-общественной аккредитации образовательных программ (при наличии общественной, профессионально-общественной аккредитации)

О языка(х), на котором(ых) осуществляется образование (обучение)

Об учебных предметах, курсах, дисциплинах (модулях), предусмотренных соответствующей образовательной программой

О практике, предусмотренной соответствующей образовательной программой

Об использовании при реализации образовательной программы электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

**Информация об описании образовательной программы с приложением образовательной программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок, непосредственный переход по которым позволяет получить доступ к страницам сайта образовательной организации, содержащим информацию, в том числе:**

Об учебном плане с приложением его в виде электронного документа

Об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю), практики, в составе образовательной программы) с приложением рабочих программ в виде электронного документа

О календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа

О методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса, а также рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы, включаемых в основные образовательные программы в соответствии с частью 1 статьи 12.1 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", в виде электронного документа

**Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам, в том числе:**

Об общей численности обучающихся

О численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании, заключаемых при приеме на обучение за счет средств физических и (или) юридических лиц (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами)

Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы

**Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают информацию:**

Об уровне образования

О коде и наименовании профессии, специальности, направления подготовки

О направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности (при осуществлении научной (научно-исследовательской) деятельности)

О результатах приема по каждой профессии, по каждой специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний) (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц); о средней сумме набранных баллов по всем вступительным испытаниям (при наличии вступительных испытаний); о результатах перевода, восстановления и отчисления

**IV. Образовательные стандарты и требования**

Информация о федеральных государственных образовательных стандартах, федеральных государственных требованиях, об образовательных стандартах и самостоятельно устанавливаемых требованиях (при их наличии)

**V. Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав**

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

Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули); уровень (уровни) профессионального образования с указанием наименования направления подготовки и (или) специальности, в том числе научной, и квалификации; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); сведения о повышении квалификации (за последние 3 года); сведения о профессиональной переподготовке (при наличии); сведения о продолжительности опыта (лет) работы в профессиональной сфере, соответствующей образовательной деятельности по реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей); наименование общеобразовательной программы (общеобразовательных программ), код и наименование профессии, специальности (специальностей), направления (направлений) подготовки или укрупненной группы профессий, специальностей и направлений подготовки профессиональной образовательной программы высшего образования по программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам ординатуры и программам ассистентуры-стажировки, шифр и наименование области науки, группы научных специальностей, научной специальности программы (программ) подготовки научных и научно педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), в реализации которых участвует педагогический работник

**VI. Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса**

Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе о наличии 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)

Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

**VII. Доступная среда. Информация о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе:**

О специально оборудованных учебных кабинетах, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Об обеспечении беспрепятственного доступа в здания образовательной организации

О специальных условиях питания

О специальных условиях охраны здоровья

О доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

О наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования

О наличии условий для беспрепятственного доступа в общежитие, интернат

О количестве жилых помещений в общежитии, интернате, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

**VIII. Международное сотрудничество**

Информация о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования

Информация о международной аккредитации образовательных программ (при наличии)

**IX. Вакантные места для приема (перевода) обучающихся**

Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)

**X. Стипендии и меры поддержки обучающихся**

Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки

Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, а также о количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии

Информация о трудоустройстве выпускников (в виде численности трудоустроенных выпускников прошлого учебного года образования)

**XI. Финансово-хозяйственная деятельность**

Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц

Информация о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года

Информация о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации

**XII. Платные образовательные услуги**

Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе

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

**XIII. Документы**

Отчет о результатах самообследования

**Документы (в виде копий)**

Устав образовательной организации

Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии)

Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся), а также правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор (при наличии)

Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)

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

**I. Основные сведения**

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

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

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

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

Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии); адреса официальных сайтов в сети "Интернет" структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии)

**III. Документы (в виде копий)**

Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии)

Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся), а также правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор (при наличии)

1. **Платные образовательные услуги**

Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе

1. **Образование**

Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)

Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии), общественной, профессионально-общественной аккредитации образовательных программ (при наличии)

Информация о календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа

Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы

**Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы размещают:**

Информацию о результатах приема по каждой профессии, по каждой специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний) (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц); о средней сумме набранных баллов по всем вступительным испытаниям (при наличии вступительных испытаний), а также о результатах перевода, восстановления и отчисления

1. **Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав**

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

Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули)

1. **Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности**

Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

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

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| организации | 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | 1.2.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 1.2 Значение показателя с учетом веса  (значение веса -30) | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1.3 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 40) | Итого |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1» | 100 | **30** | 100 | **30** | 98 | **39,2** | **99,2** |
| МКДОУ «Детский сад присмотра и оздоровления № 2» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МБДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 6» | 100 | **30** | 100 | **30** | 95 | **38** | **98** |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 8» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 20» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 7 имени А.С. Пушкина». | 100 | **30** | 100 | **30** | 90 | **36** | **96** |
| МБОУ «СОШ № 22». | 100 | **30** | 100 | **30** | 98 | **39,2** | **99,2** |
| МБОУ «Гимназия № 25». | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки». | 100 | **30** | 100 | **30** | 83 | **33,2** | **93,2** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 28». | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 29 с углубленным изучением отдельных предметов имени И.Н. Зикеева». | 100 | **30** | 100 | **30** | 81 | **32,4** | **92,4** |
| МБОУ «СОШ № 30». | 100 | **30** | 100 | **30** | 98 | **39,2** | **99,2** |
| МБОУ «СОШ № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломакина». | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 32 им. прп. Серафима Саровского». | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБОУ «СОШ № 33». | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБОУ «СОШ № 34 им. В.М. Бочарова». | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 35 им. К.Д. Воробьева». | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБОУ «СОШ № 36». | 100 | **30** | 100 | **30** | 96 | **38,4** | **98,4** |
| МБОУ «СОШ № 37». | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 38». | 100 | **30** | 100 | **30** | 87 | **34,8** | **94,8** |
| МБОУ «СОШ № 39 имени К.Ф. Ольшанского». | 100 | **30** | 100 | **30** | 93 | **37,2** | **97,2** |
| МБОУ «СОШ № 40». | 100 | **30** | 100 | **30** | 97 | **38,8** | **98,8** |
| МБОУ «СОШ № 41 имени В.В. Сизова». | 100 | **30** | 100 | **30** | 98 | **39,2** | **99,2** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 42 имени Б.Г. Шуклина» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 43 им. Г.К. Жукова». | 100 | **30** | 100 | **30** | 93 | **37,2** | **97,2** |
| МБОУ «Гимназия № 44». | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 45». | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 46». | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова». | 100 | **30** | 100 | **30** | 97 | **38,8** | **98,8** |
| МБОУ «СОШ № 48 имени Р.М.Каменева». | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБОУ «СОШ № 49». | 100 | **30** | 100 | **30** | 97 | **38,8** | **98,8** |
| МБОУ «СОШ № 50 имени Юрия Алексеевича Гагарина» | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБОУ «СОШ № 51». | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 52». | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБОУ «СОШ № 53». | 100 | **30** | 100 | **30** | 83 | **33,2** | **93,2** |
| МБОУ «СОШ № 54 имени Героя Советского Союза Николая Алексеевича Бредихина». | 100 | **30** | 100 | **30** | 96 | **38,4** | **98,4** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 55 имени Александра Невского». | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 56». | 100 | **30** | 100 | **30** | 91 | **36,4** | **96,4** |
| МБОУ «СОШ № 57». | 100 | **30** | 100 | **30** | 96 | **38,4** | **98,4** |
| МБОУ «СОШ № 59 имени ветерана Великой Отечественной войны дважды Героя Советского Союза подполковника Григория Михайловича Мыльникова». | 100 | **30** | 100 | **30** | 90 | **36** | **96** |
| МБОУ «СОШ № 60 имени героев Курской битвы». | 100 | **30** | 100 | **30** | 93 | **37,2** | **97,2** |
| МБОУ «СОШ № 61 имени П.А. Михина» | 100 | **30** | 100 | **30** | 95 | **38** | **98** |
| МБОУ «Прогимназия «Радуга». | 100 | **30** | 100 | **30** | 96 | **38,4** | **98,4** |
| МБОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №9» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МБУДО «Дворец пионеров и школьников города Курска» | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБУДО «Дворец детского творчества» | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБУДО «Дом детского творчества Железнодорожного округа» | 100 | **30** | 100 | **30** | 98 | **39,2** | **99,2** |
| МБУДО «Детский дом искусств «Ритм» г. Курска» | 100 | **30** | 100 | **30** | 97 | **38,8** | **98,8** |
| МБУДО «Центр детского творчества» | 100 | **30** | 100 | **30** | 97 | **38,8** | **98,8** |
| МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр имени Ульяны Громовой» | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МБУДО «Детско-юношеский центр «Оберег» | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБУДО «Городской комплексный оздоровительно-досуговый центр детей и молодежи «Орленок» | 100 | **30** | 100 | **30** | 99 | **39,6** | **99,6** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 1 имени Г.В. Свиридова» города Курска | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 2 имени И.П. Гринева» города Курска | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 4 имени Вячеслава Григорьевича Яковлева» города Курска | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 5 имени Д.Д. Шостаковича» города Курска | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |
| МБОУ «Детская школа искусств № 7» города Курска | 100 | **30** | 100 | **30** | 100 | **40** | **100** |

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 2.1Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 2.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 50) | 2.2Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий | 2.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 50) | Итого |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1» | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МКДОУ «Детский сад присмотра и оздоровления № 2» | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МБДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 6» | 100 | **50** | 97 | **48,5** | **98,5** |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 8» | 100 | **50** | 98 | **49** | **99** |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 20» | 100 | **50** | 99 | **49,5** | **99,5** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 7 имени А.С. Пушкина». | 100 | **50** | 89 | **44,5** | **94,5** |
| МБОУ «СОШ № 22». | 100 | **50** | 99 | **49,5** | **99,5** |
| МБОУ «Гимназия № 25». | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки». | 100 | **50** | 64 | **32** | **82** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 28». | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 29 с углубленным изучением отдельных предметов имени И.Н. Зикеева». | 100 | **50** | 80 | **40** | **90** |
| МБОУ «СОШ № 30». | 100 | **50** | 96 | **48** | **98** |
| МБОУ «СОШ № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломакина». | 100 | **50** | 99 | **49,5** | **99,5** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 32 им. прп. Серафима Саровского». | 100 | **50** | 96 | **48** | **98** |
| МБОУ «СОШ № 33». | 100 | **50** | 99 | **49,5** | **99,5** |
| МБОУ «СОШ № 34 им. В.М. Бочарова». | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 35 им. К.Д. Воробьева». | 100 | **50** | 99 | **49,5** | **99,5** |
| МБОУ «СОШ № 36». | 100 | **50** | 94 | **47** | **97** |
| МБОУ «СОШ № 37». | 100 | **50** | 98 | **49** | **99** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 38». | 100 | **50** | 90 | **45** | **95** |
| МБОУ «СОШ № 39 имени К.Ф. Ольшанского». | 80 | **40** | 96 | **48** | **88** |
| МБОУ «СОШ № 40». | 100 | **50** | 92 | **46** | **96** |
| МБОУ «СОШ № 41 имени В.В. Сизова». | 100 | **50** | 99 | **49,5** | **99,5** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 42 имени Б.Г. Шуклина» | 100 | **50** | 97 | **48,5** | **98,5** |
| МБОУ «СОШ № 43 им. Г.К. Жукова». | 100 | **50** | 94 | **47** | **97** |
| МБОУ «Гимназия № 44». | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 45». | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 46». | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова». | 100 | **50** | 64 | **32** | **82** |
| МБОУ «СОШ № 48 имени Р.М.Каменева». | 100 | **50** | 95 | **47,5** | **97,5** |
| МБОУ «СОШ № 49». | 100 | **50** | 95 | **47,5** | **97,5** |
| МБОУ «СОШ № 50 имени Юрия Алексеевича Гагарина» | 100 | **50** | 99 | **49,5** | **99,5** |
| МБОУ «СОШ № 51». | 100 | **50** | 98 | **49** | **99** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 52». | 100 | **50** | 99 | **49,5** | **99,5** |
| МБОУ «СОШ № 53». | 100 | **50** | 96 | **48** | **98** |
| МБОУ «СОШ № 54 имени Героя Советского Союза Николая Алексеевича Бредихина». | 100 | **50** | 91 | **45,5** | **95,5** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 55 имени Александра Невского». | 100 | **50** | 99 | **49,5** | **99,5** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 56». | 100 | **50** | 88 | **44** | **94** |
| МБОУ «СОШ № 57». | 100 | **50** | 96 | **48** | **98** |
| МБОУ «СОШ № 59 имени ветерана Великой Отечественной войны дважды Героя Советского Союза подполковника Григория Михайловича Мыльникова». | 100 | **50** | 87 | **43,5** | **93,5** |
| МБОУ «СОШ № 60 имени героев Курской битвы». | 100 | **50** | 98 | **49** | **99** |
| МБОУ «СОШ № 61 имени П.А. Михина» | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «Прогимназия «Радуга». | 100 | **50** | 90 | **45** | **95** |
| МБОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №9» | 100 | **50** | 100 | **100** | **100** |
| МБУДО «Дворец пионеров и школьников города Курска» | 100 | **50** | 99 | **49,5** | **99,5** |
| МБУДО «Дворец детского творчества» | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МБУДО «Дом детского творчества Железнодорожного округа» | 100 | **50** | 96 | **48** | **98** |
| МБУДО «Детский дом искусств «Ритм» г. Курска» | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МБУДО «Центр детского творчества» | 100 | **50** | 91 | **45,5** | **95,5** |
| МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр имени Ульяны Громовой» | 100 | **50** | 87 | **43,5** | **93,5** |
| МБУДО «Детско-юношеский центр «Оберег» | 100 | **50** | 95 | **47,5** | **97,5** |
| МБУДО «Городской комплексный оздоровительно-досуговый центр детей и молодежи «Орленок» | 100 | **50** | 92 | **46** | **96** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 1 имени Г.В. Свиридова» города Курска | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 2 имени И.П. Гринева» города Курска | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 4 имени Вячеслава Григорьевича Яковлева» города Курска | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 5 имени Д.Д. Шостаковича» города Курска | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «Детская школа искусств № 7» города Курска | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 3.1Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов | 3.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | 3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | 3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 3.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | Итого |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1» | 100 | **30** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** |
| МКДОУ «Детский сад присмотра и оздоровления № 2» | 40 | **12** | 60 | **24** | 50 | **15** | **51** |
| МБДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 6» | 40 | **12** | 60 | **18** | 100 | **40** | **88** |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 8» | 20 | **6** | 100 | **40** | 100 | **30** | **76** |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 20» | 80 | **24** | 100 | **40** | 100 | **30** | **94** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 7 имени А.С. Пушкина». | 40 | **12** | 60 | **24** | 100 | **30** | **66** |
| МБОУ «СОШ № 22». | 40 | **12** | 80 | **32** | 67 | **20,1** | **64,1** |
| МБОУ «Гимназия № 25» | 40 | **12** | 80 | **32** | 100 | **30** | **74** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки». | 40 | **12** | 80 | **32** | 87 | **26,1** | **70,1** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 28». | 40 | **12** | 100 | **40** | 100 | **30** | **82** |
| МБОУ «СОШ № 29 с углубленным изучением отдельных предметов имени И.Н. Зикеева». | 80 | **24** | 80 | **32** | 80 | **24** | **80** |
| МБОУ «СОШ № 30». | 40 | **12** | 100 | **40** | 100 | **30** | **82** |
| МБОУ «СОШ № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломакина». | 60 | **18** | 80 | **32** | 100 | **30** | **80** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 32 им. прп. Серафима Саровского». | 60 | **18** | 80 | **32** | 100 | **30** | **80** |
| МБОУ «СОШ № 33». | 40 | **12** | 80 | **32** | 100 | **30** | **74** |
| МБОУ «СОШ № 34 им. В.М. Бочарова». | 40 | **12** | 100 | **40** | 100 | **30** | **82** |
| МБОУ «СОШ № 35 им. К.Д. Воробьева». | 80 | **24** | 100 | **40** | 100 | **30** | **94** |
| МБОУ «СОШ № 36». | 60 | **18** | 80 | **32** | 100 | **30** | **80** |
| МБОУ «СОШ № 37». | 20 | **6** | 100 | **40** | 94 | **28,2** | **74,2** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 38». | 0 | **0** | 60 | **24** | 50 | **15** | **39** |
| МБОУ «СОШ № 39 имени К.Ф. Ольшанского». | 0 | **0** | 40 | **16** | 43 | **12,9** | **28,9** |
| МБОУ «СОШ № 40». | 0 | **0** | 60 | **24** | 50 | **15** | **39** |
| МБОУ «СОШ № 41 имени В.В. Сизова». | 0 | **0** | 80 | **32** | 40 | **12** | **44** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 42 имени Б.Г. Шуклина» | 80 | **24** | 100 | **40** | 100 | **30** | **94** |
| МБОУ «СОШ № 43 им. Г.К. Жукова». | 60 | **18** | 80 | **32** | 100 | **30** | **80** |
| МБОУ «Гимназия № 44». | 0 | **0** | 60 | **24** | 67 | **20,1** | **44,1** |
| МБОУ «СОШ № 45». | 0 | **0** | 80 | **32** | 50 | **15** | **47** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 46». | 40 | **12** | 80 | **32** | 100 | **30** | **74** |
| МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова». | 40 | **12** | 100 | **40** | 80 | **24** | **76** |
| МБОУ «СОШ № 48 имени Р.М.Каменева». | 40 | **12** | 100 | **40** | **75** | **22,5** | **74,5** |
| МБОУ «СОШ № 49». | 20 | **6** | 60 | **24** | 75 | **22,5** | **52,5** |
| МБОУ «СОШ № 50 имени Юрия Алексеевича Гагарина» | 80 | **24** | 100 | **40** | 100 | **30** | **94** |
| МБОУ «СОШ № 51». | 40 | **12** | 80 | **32** | 100 | **30** | **74** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 52». | 80 | **24** | 100 | **40** | 100 | **30** | **94** |
| МБОУ «СОШ № 53». | 60 | **18** | 80 | **32** | 100 | **30** | **80** |
| МБОУ «СОШ № 54 имени Героя Советского Союза Николая Алексеевича Бредихина». | 0 | **0** | 80 | **32** | 50 | **15** | **47** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 55 имени Александра Невского». | 60 | **18** | 100 | **40** | 100 | **30** | **88** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 56». | 60 | **18** | 80 | **32** | 100 | **30** | **80** |
| МБОУ «СОШ № 57». | 40 | **12** | 80 | **32** | 85 | **25,5** | **69,5** |
| МБОУ «СОШ № 59 имени ветерана Великой Отечественной войны дважды Героя Советского Союза подполковника Григория Михайловича Мыльникова». | 40 | **12** | 80 | **32** | 76 | **22,8** | **66,8** |
| МБОУ «СОШ № 60 имени героев Курской битвы». | 60 | **18** | 60 | **24** | 100 | **30** | **72** |
| МБОУ «СОШ № 61 имени П.А. Михина» | 80 | **24** | 100 | **40** | 100 | **30** | **94** |
| МБОУ «Прогимназия «Радуга». | 0 | **0** | 100 | **40** | 40 | **12** | **52** |
| МБОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №9» | 0 | **0** | 60 | **24** | 50 | **15** | **39** |
| МБУДО «Дворец пионеров и школьников города Курска» | 60 | **18** | 100 | **40** | 100 | **30** | **88** |
| МБУДО «Дворец детского творчества» | 60 | **18** | 100 | **40** | 100 | **30** | **88** |
| МБУДО «Дом детского творчества Железнодорожного округа» | 40 | **12** | 80 | **32** | 94 | **28,2** | **72,2** |
| МБУДО «Детский дом искусств «Ритм» г. Курска» | 20 | **6** | 60 | **24** | 100 | **30** | **60** |
| МБУДО «Центр детского творчества» | 60 | **18** | 100 | **40** | 87 | **26,1** | **84,1** |
| МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр имени Ульяны Громовой» | 20 | **6** | 20 | **8** | 50 | **15** | **29** |
| МБУДО «Детско-юношеский центр «Оберег» | 80 | **24** | 40 | **16** | 50 | **15** | **55** |
| МБУДО «Городской комплексный оздоровительно-досуговый центр детей и молодежи «Орленок» | 0 | **0** | 60 | **24** | 50 | **15** | **39** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 1 имени Г.В. Свиридова» города Курска | 80 | **24** | 100 | **40** | 100 | **30** | **94** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 2 имени И.П. Гринева» города Курска | 80 | **24** | 100 | **40** | 100 | **30** | **94** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 4 имени Вячеслава Григорьевича Яковлева» города Курска | 60 | **18** | 100 | **40** | 100 | **30** | **88** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 5 имени Д.Д. Шостаковича» города Курска | 80 | **24** | 100 | **40** | 100 | **30** | **94** |
| МБОУ «Детская школа искусств № 7» города Курска | 60 | **18** | 100 | **40** | 100 | **30** | **88** |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица 7. Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | | | | |  |  |
|  | 4.1.Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | 4.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 4.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 4.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 20) | Итого | | |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1» | 93 | **37,2** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МКДОУ «Детский сад присмотра и оздоровления № 2» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 6» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 8» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 20» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 7 имени А.С. Пушкина». | 87 | **34,8** | 90 | **36** | 90 | **18** | **88,8** | | |
| МБОУ «СОШ № 22». | 98 | **39,2** | 98 | **39,2** | 99 | **19,8** | **98,2** | | |
| МБОУ «Гимназия № 25». | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки». | 100 | **40** | 100 | **40** | 98 | **19,6** | **99,6** | | |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 28». | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБОУ «СОШ № 29 с углубленным изучением отдельных предметов имени И.Н. Зикеева». | 88 | **35,2** | 91 | **36,4** | 100 | **20** | **91,6** | | |
| МБОУ «СОШ № 30». | 97 | **38,8** | 98 | **39,2** | 97 | **19,4** | **97,4** | | |
| МБОУ «СОШ № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломакина». | 99 | **39,6** | 99 | **39,6** | 100 | **20** | **99,2** | | |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 32 им. прп. Серафима Саровского». | 98 | **39,2** | 98 | **39,2** | 99 | **19,8** | **98,2** | | |
| МБОУ «СОШ № 33». | 100 | **40** | 99 | **39,6** | 100 | **20** | **99,6** | | |
| МБОУ «СОШ № 34 им. В.М. Бочарова». | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБОУ «СОШ № 35 им. К.Д. Воробьева». | 99 | **39,6** | 99 | **39,6** | 99 | **19,8** | **99** | | |
| МБОУ «СОШ № 36». | 99 | **39,6** | 100 | **40** | 100 | **20** | **99,6** | | |
| МБОУ «СОШ № 37». | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 38». | 96 | **38,4** | 96 | **38,4** | 100 | **20** | **96,8** | | |
| МБОУ «СОШ № 39 имени К.Ф. Ольшанского». | 99 | **39,6** | 99 | **39,6** | 100 | **20** | **99,2** | | |
| МБОУ «СОШ № 40». | 97 | **38,8** | 97 | **38,8** | 99 | **19,8** | **97,4** | | |
| МБОУ «СОШ № 41 имени В.В. Сизова». | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 42 имени Б.Г. Шуклина» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБОУ «СОШ № 43 им. Г.К. Жукова». | 97 | **38,8** | 96 | **38,4** | 98 | **19,6** | **96,8** | | |
| МБОУ «Гимназия № 44». | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБОУ «СОШ № 45». | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 46». | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова». | 94 | **37,6** | 97 | **38,8** | 99 | **19,8** | **96,2** | | |
| МБОУ «СОШ № 48 имени Р.М.Каменева». | 100 | **40** | 100 | **40** | 99 | **19,8** | **99,8** | | |
| МБОУ «СОШ № 49». | 99 | **39,6** | 99 | **39,6** | 98 | **19,6** | **98,8** | | |
| МБОУ «СОШ № 50 имени Юрия Алексеевича Гагарина» | 99 | **39,6** | 100 | **40** | 100 | **20** | **99,6** | | |
| МБОУ «СОШ № 51». | 99 | **39,6** | 99 | **39,6** | 99 | **19,8** | **99** | | |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 52». | 99 | **39,6** | 99 | **39,6** | 99 | **19,8** | **99** | | |
| МБОУ «СОШ № 53». | 99 | **39,6** | 94 | **37,6** | 98 | **19,6** | **96,8** | | |
| МБОУ «СОШ № 54 имени Героя Советского Союза Николая Алексеевича Бредихина». | 96 | **38,4** | 98 | **39,2** | 98 | **19,6** | **97,2** | | |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 55 имени Александра Невского». | 99 | **39,6** | 100 | **40** | 99 | **19,8** | **99,4** | | |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 56». | 98 | **39,2** | 99 | **39,6** | 87 | **17,4** | **96,2** | | |
| МБОУ «СОШ № 57». | 99 | **39,6** | 99 | **39,6** | 100 | **20** | **99,2** | | |
| МБОУ «СОШ № 59 имени ветерана Великой Отечественной войны дважды Героя Советского Союза подполковника Григория Михайловича Мыльникова». | 95 | **38** | 97 | **38,8** | 98 | **19,6** | **96,4** | | |
| МБОУ «СОШ № 60 имени героев Курской битвы». | 91 | **36,4** | 100 | **40** | 89 | **17,8** | **94,2** | | |
| МБОУ «СОШ № 61 имени П.А. Михина» | 95 | **38** | 94 | **37,6** | 96 | **19,2** | **94,8** | | |
| МБОУ «Прогимназия «Радуга». | 99 | **39,6** | 99 | **39,6** | 99 | **19,8** | **99** | | |
| МБОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №9» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБУДО «Дворец пионеров и школьников города Курска» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБУДО «Дворец детского творчества» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБУДО «Дом детского творчества Железнодорожного округа» | 99 | **39,6** | 99 | **39,6** | 99 | **19,8** | **99** | | |
| МБУДО «Детский дом искусств «Ритм» г. Курска» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБУДО «Центр детского творчества» | 96 | **38,4** | 99 | **39,6** | 99 | **19,8** | **97,8** | | |
| МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр имени Ульяны Громовой» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБУДО «Детско-юношеский центр «Оберег» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБУДО «Городской комплексный оздоровительно-досуговый центр детей и молодежи «Орленок» | 95 | **38** | 96 | **38,4** | 97 | **19,4** | **95,8** | | |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 1 имени Г.В. Свиридова» города Курска | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 2 имени И.П. Гринева» города Курска | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 4 имени Вячеслава Григорьевича Яковлева» города Курска | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 5 имени Д.Д. Шостаковича» города Курска | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МБОУ «Детская школа искусств № 7» города Курска | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 5.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | 5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы | 5.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 20) | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 5.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 50) | Итого |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКДОУ «Детский сад присмотра и оздоровления № 2» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 6» | 100 | **30** | 100 | **20** | 97 | **48,5** | **98,5** |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 8» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 20» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 7 имени А.С. Пушкина». | 96 | **28,8** | 94 | **18,8** | 94 | **47** | **94,6** |
| МБОУ «СОШ № 22». | 96 | **28,8** | 97 | **19,4** | 98 | **49** | **97,2** |
| МБОУ «Гимназия № 25». | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки». | 89 | **26,7** | 90 | **18** | 91 | **45,5** | **90,2** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 28». | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 29 с углубленным изучением отдельных предметов имени И.Н. Зикеева». | 86 | **25,8** | 99 | **19,8** | 100 | **50** | **95,6** |
| МБОУ «СОШ № 30». | 97 | **29,1** | 97 | **19,4** | 100 | **50** | **98,5** |
| МБОУ «СОШ № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломакина». | 100 | **30** | 99 | **19,8** | 99 | **49,5** | **99,3** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 32 им. прп. Серафима Саровского». | 97 | **29,1** | 97 | **19,4** | 100 | **50** | **98,5** |
| МБОУ «СОШ № 33». | 100 | **30** | 99 | **19,8** | 100 | **50** | **99,8** |
| МБОУ «СОШ № 34 им. В.М. Бочарова». | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 35 им. К.Д. Воробьева». | 99 | **29,7** | 100 | **20** | 99 | **49,5** | **99,2** |
| МБОУ «СОШ № 36». | 98 | **29,4** | 97 | **19,4** | 99 | **49,5** | **98,3** |
| МБОУ «СОШ № 37». | 100 | **30** | 98 | **19,6** | 100 | **50** | **99,6** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 38». | 96 | **28,8** | 96 | **19,2** | 100 | **50** | **98** |
| МБОУ «СОШ № 39 имени К.Ф. Ольшанского». | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 40». | 98 | **29,4** | 99 | **19,8** | 99 | **49,5** | **98,7** |
| МБОУ «СОШ № 41 имени В.В. Сизова». | 100 | **30** | 91 | **18,2** | 100 | **50** | **98,2** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 42 имени Б.Г. Шуклина» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 43 им. Г.К. Жукова». | 93 | **27,9** | 94 | **18,8** | 99 | **49,5** | **96,2** |
| МБОУ «Гимназия № 44». | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 45». | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 46». | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова». | 98 | **29,4** | 95 | **19** | 96 | **48** | **96,4** |
| МБОУ «СОШ № 48 имени Р.М.Каменева». | 100 | **30** | 99 | **19,8** | 100 | **50** | **99,8** |
| МБОУ «СОШ № 49». | 100 | **30** | 100 | **20** | 99 | **49,5** | **99,5** |
| МБОУ «СОШ № 50 имени Юрия Алексеевича Гагарина» | 99 | **29,7** | 100 | **20** | 98 | **49** | **98,7** |
| МБОУ «СОШ № 51». | 99 | **29,7** | 99 | **19,8** | 99 | **49,5** | **99** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 52». | 100 | **30** | 99 | **19,8** | 99 | **49,5** | **99,3** |
| МБОУ «СОШ № 53». | 99 | **29,7** | 99 | **19,8** | 99 | **49,5** | **99** |
| МБОУ «СОШ № 54 имени Героя Советского Союза Николая Алексеевича Бредихина». | 97 | **29,1** | 95 | **19** | 98 | **49** | **97,1** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 55 имени Александра Невского». | 100 | **30** | 99 | **19,8** | 100 | **50** | **99,8** |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 56». | 86 | **25,8** | 83 | **16,6** | 86 | **43** | **85,4** |
| МБОУ «СОШ № 57». | 98 | **29,4** | 99 | **19,8** | 99 | **49,5** | **98,7** |
| МБОУ «СОШ № 59 имени ветерана Великой Отечественной войны дважды Героя Советского Союза подполковника Григория Михайловича Мыльникова». | 92 | **27,6** | 90 | **18** | 89 | **44,5** | **90,1** |
| МБОУ «СОШ № 60 имени героев Курской битвы». | 95 | **28,5** | 87 | **17,4** | 97 | **48,5** | **94,4** |
| МБОУ «СОШ № 61 имени П.А. Михина» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «Прогимназия «Радуга». | 99 | **29,7** | 98 | **19,6** | 99 | **49,5** | **98,8** |
| МБОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №9» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБУДО «Дворец пионеров и школьников города Курска» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБУДО «Дворец детского творчества» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБУДО «Дом детского творчества Железнодорожного округа» | 99 | **29,7** | 99 | **19,8** | 99 | **49,5** | **99** |
| МБУДО «Детский дом искусств «Ритм» г. Курска» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБУДО «Центр детского творчества» | 99 | **29,7** | 96 | **19,2** | 99 | **49,5** | **98,4** |
| МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр имени Ульяны Громовой» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБУДО «Детско-юношеский центр «Оберег» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБУДО «Городской комплексный оздоровительно-досуговый центр детей и молодежи «Орленок» | 94 | **28,2** | 94 | **18,8** | 95 | **47,5** | **94,5** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 1 имени Г.В. Свиридова» города Курска | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 2 имени И.П. Гринева» города Курска | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 4 имени Вячеслава Григорьевича Яковлева» города Курска | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 5 имени Д.Д. Шостаковича» города Курска | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МБОУ «Детская школа искусств № 7» города Курска | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |

В таблице 9 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 9. Сводная таблица по пяти критериям

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность" | Критерий 2. "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность" | Критерий 3. "Доступность образовательной деятельности для инвалидов" | Критерий 4  "Доброжелательность, вежливость, работников организации". | Критерий 5. "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности" |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1» | 99,2 | 100 | 100 | 97,2 | 100 |
| МКДОУ «Детский сад присмотра и оздоровления № 2» | 100 | 100 | 51 | 100 | 100 |
| МБДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 6» | 98 | 98,5 | 88 | 100 | 98,5 |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 8» | 100 | 99 | 76 | 100 | 100 |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 20» | 100 | 99,5 | 94 | 100 | 100 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 7 имени А.С. Пушкина». | 96 | 94,5 | 66 | 88,8 | 94,6 |
| МБОУ «СОШ № 22». | 99,2 | 99,5 | 64,1 | 98,2 | 97,2 |
| МБОУ «Гимназия № 25». | 99,6 | 100 | 74 | 100 | 100 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки». | 93,2 | 82 | 70,1 | 99,6 | 90,2 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 28». | 100 | 100 | 82 | 100 | 100 |
| МБОУ «СОШ № 29 с углубленным изучением отдельных предметов имени И.Н. Зикеева». | 92,4 | 90 | 80 | 91,6 | 95,6 |
| МБОУ «СОШ № 30». | 99,2 | 98 | 82 | 97,4 | 98,5 |
| МБОУ «СОШ № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломакина». | 99,6 | 99,5 | 80 | 99,2 | 99,3 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 32 им. прп. Серафима Саровского». | 99,6 | 98 | 80 | 98,2 | 98,5 |
| МБОУ «СОШ № 33». | 99,6 | 99,5 | 74 | 99,6 | 99,8 |
| МБОУ «СОШ № 34 им. В.М. Бочарова». | 100 | 100 | 82 | 100 | 100 |
| МБОУ «СОШ № 35 им. К.Д. Воробьева». | 99,6 | 99,5 | 94 | 99 | 99,2 |
| МБОУ «СОШ № 36» | 98,4 | 97 | 80 | 99,6 | 98,3 |
| МБОУ «СОШ № 37». | 99,6 | 99 | 74,2 | 100 | 99,6 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 38». | 94,8 | 95 | 39 | 96,8 | 98 |
| МБОУ «СОШ № 39 имени К.Ф. Ольшанского». | 97,2 | 88 | 28,9 | 99,2 | 100 |
| МБОУ «СОШ № 40». | 98,8 | 96 | 39 | 97,4 | 98,7 |
| МБОУ «СОШ № 41 имени В.В. Сизова». | 99,2 | 99,5 | 44 | 100 | 98,2 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 42 имени Б.Г. Шуклина» | 100 | 98,5 | 94 | 100 | 100 |
| МБОУ «СОШ № 43 им. Г.К. Жукова». | 97,2 | 97 | 80 | 96,8 | 96,2 |
| МБОУ «Гимназия № 44». | 100 | 100 | 44,1 | 100 | 100 |
| МБОУ «СОШ № 45». | 99,6 | 100 | 47 | 100 | 100 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 46». | 100 | 100 | 74 | 100 | 100 |
| МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова». | 98,8 | 82 | 76 | 96,2 | 96,4 |
| МБОУ «СОШ № 48 имени Р.М.Каменева». | 99,6 | 97,5 | 74,5 | 99,8 | 99,8 |
| МБОУ «СОШ № 49». | 98,8 | 97,5 | 52,5 | 98,8 | 99,5 |
| МБОУ «СОШ № 50 имени Юрия Алексеевича Гагарина» | 99,6 | 99,5 | 94 | 99,6 | 98,7 |
| МБОУ «СОШ № 51». | 99,6 | 99 | 74 | 99 | 99 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 52». | 99,6 | 99,5 | 94 | 99 | 99,3 |
| МБОУ «СОШ № 53». | 93,2 | 98 | 80 | 96,8 | 99 |
| МБОУ «СОШ № 54 имени Героя Советского Союза Николая Алексеевича Бредихина». | 98,4 | 95,5 | 47 | 97,2 | 97,1 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 55 имени Александра Невского». | 99,6 | 99,5 | 88 | 99,4 | 99,8 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 56». | 96,4 | 94 | 80 | 96,2 | 85,4 |
| МБОУ «СОШ № 57». | 98,4 | 98 | 69,5 | 99,2 | 98,7 |
| МБОУ «СОШ № 59 имени ветерана Великой Отечественной войны дважды Героя Советского Союза подполковника Григория Михайловича Мыльникова». | 96 | 93,5 | 66,8 | 96,4 | 90,1 |
| МБОУ «СОШ № 60 имени героев Курской битвы». | 97,2 | 99 | 72 | 94,2 | 94,4 |
| МБОУ «СОШ № 61 имени П.А. Михина» | 98 | 100 | 94 | 94,8 | 100 |
| МБОУ «Прогимназия «Радуга». | 98,4 | 95 | 52 | 99 | 98,8 |
| МБОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №9» | 100 | 100 | 39 | 100 | 100 |
| МБУДО «Дворец пионеров и школьников города Курска» | 99,6 | 99,5 | 88 | 100 | 100 |
| МБУДО «Дворец детского творчества» | 99,6 | 100 | 86,6 | 100 | 100 |
| МБУДО «Дом детского творчества Железнодорожного округа» | 99,2 | 98 | 72,2 | 99 | 99 |
| МБУДО «Детский дом искусств «Ритм» г. Курска» | 98,8 | 100 | 60 | 100 | 100 |
| МБУДО «Центр детского творчества» | 98,8 | 95,5 | 84,1 | 97,8 | 98,4 |
| МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр имени Ульяны Громовой» | 100 | 93,5 | 29 | 100 | 100 |
| МБУДО «Детско-юношеский центр «Оберег» | 99,6 | 97,5 | 55 | 100 | 100 |
| МБУДО «Городской комплексный оздоровительно-досуговый центр детей и молодежи «Орленок» | 99,6 | 96 | 39 | 95,8 | 94,5 |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 1 имени Г.В. Свиридова» города Курска | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 2 имени И.П. Гринева» города Курска | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 4 имени Вячеслава Григорьевича Яковлева» города Курска | 100 | 100 | 88 | 100 | 100 |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 5 имени Д.Д. Шостаковича» города Курска | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| МБОУ «Детская школа искусств № 7» города Курска | 100 | 100 | 88 | 100 | 100 |

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

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг*** ***МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

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

3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Так как здание МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1», располагается в зданиях исторического, культурного и архитектурного наследия, в случае невозможности выполнения требований по обеспечению доступности для инвалидов в части: оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); наличия адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличия специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (подтверждается решениями органов по охране и использованию памятников истории и культуры соответствующего уровня и органами социальной защиты населения соответствующего уровня) показатель оценки качества (Пдост) принимает значение – значение 100 баллов при условии обеспечения 2-х условий доступности:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов и наличие сменных кресел-колясок

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Доброжелательность, вежливость работников организации» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКДОУ «Детский сад присмотра и оздоровления № 2» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
3. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому;

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг******МБДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 6»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (отсутствует возможность обеспечения выделенной стоянки: отнесение площадок вне территории образовательной организации к полномочиям органов местного самоуправления и др.);
2. Наличие сменных кресел-колясок;

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 8»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

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

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 20»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг***  ***МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 7 имени А.С. Пушкина»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 22» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие адаптированных лифтов

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий*  *оказания услуг МБОУ «Гимназия № 25»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов;
3. Наличие сменных кресел-колясок

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг*** ***МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 28» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. Наличие адаптированных лифтов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 29 с углубленным изучением отдельных предметов имени И.Н. Зикеева» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг*** ***МБОУ «СОШ № 30» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг*** ***МБОУ «СОШ № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломакина» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг*** ***МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 32 им. прп. Серафима Саровского» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» отсутствуют:**

1. Наличие комфортной зоны отдыха(ожидания);

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 33»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. Наличие адаптированных лифтов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 34 им. В.М. Бочарова»***  ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 35 им. К.Д. Воробьева» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ«СОШ № 36»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому;

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 37»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

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

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 38» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» отсутствуют:**

1. Наличие комфортной зоны отдыха(ожидания);

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

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

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об **о**рганизации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 39 имени К.Ф. Ольшанского» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» отсутствуют:**

1. Наличие комфортной зоны отдыха(ожидания);
2. Доступность питьевой воды

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

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

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об **о**рганизации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 40»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

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

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

1. Дублирование 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. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об **о**рганизации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 41 имени В.В. Сизова»***  ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

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

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об **о**рганизации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 42 имени Б.Г. Шуклина» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов

По критериям «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 43 им. Г.К. Жукова»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

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

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Гимназия № 44» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
3. Наличие возможности представления услуг в дистанционном режиме или на дому.

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 45» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 46»выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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);

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ«СОШ № 48 имени Р.М.Каменева»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 49» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

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

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об **о**рганизации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ«СОШ № 50 имени Юрия Алексеевича Гагарина» выявлены следующие недостатки:***

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

1. Наличие адаптированных лифтов;

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 51» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. Наличие адаптированных лифтов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ«СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 52»***  ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 53» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

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

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 54 имени Героя Советского Союза Николая Алексеевича Бредихина» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 55 имени Александра Невского» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг*** МБОУ ***«СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 56» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;

2. Наличие сменных кресел-колясок;

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг***  ***МБОУ «СОШ № 57» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 59 имени ветерана Великой Отечественной войны дважды Героя Советского Союза подполковника Григория Михайловича Мыльникова»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ № 60 имени героев Курской битвы»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

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

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «СОШ№ 61 имени П.А. Михина»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие сменных кресел-колясок;

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Прогимназия «Радуга» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №9»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

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

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБУ ДО «Дворец пионеров и школьников г. Курска»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБУДО «Дворец детского творчества»*** ***выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБУДО «Дом детского творчества Железнодорожного округа» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Доброжелательность, вежливость работников организации», не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБУДО «Дом искусств «Ритм» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБУ ДО «Центр детского творчества» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
2. Наличие адаптированных лифтов;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный центр им. У. Громовой» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

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

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

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

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности МБУ ДО «Центр «Оберег» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
4. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности МБУДО «ГКОДЦДиМ «Орленок» выявлены следующие недостатки:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности МБОУ ДО ДШИ № 1 им. Г.В. Свиридова выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»:

1. Наличие адаптированного лифта.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности МБОУ ДО ДШИ № 2 им. И.П. Гринева выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.**1** «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»:

1. Наличие адаптированного лифта.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности МБОУ ДО ДШИ № 4 им. В.Г.Яковлева выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации;
2. Наличие адаптированного лифта.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности МБОУ ДО ДШИ № 5 им. Д.Д. Шостаковича выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»:

1. Наличие адаптированного лифта.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности МБОУ ДО ДШИ № 7 выявлены следующие недостатки:**

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

**по пункту 3.1** «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»:

1. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации;
2. Наличие адаптированного лифта.

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

По итогам расчета всех критериев для всех 57 образовательных учреждений г.Курска был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 10.

Таблица 10. Рейтинг образовательных учреждений г.Курска

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организации | Баллы | Рейтинг |
| МБДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 6» | 99,6 | 1 |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1» | 99,28 | 2 |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 20» | 98,7 | 3 |
| МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 8» | 95 | 4 |
| МКДОУ «Детский сад присмотра и оздоровления № 2» | 90,2 | 5 |
| **Среднее значение** | **96,56** | |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 42 имени Б.Г. Шуклина» | 98,5 | 1 |
| МБОУ «СОШ № 50 имени Юрия Алексеевича Гагарина» | 98,28 | 2 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 52» | 98,28 | 3 |
| МБОУ «СОШ № 35 им. К.Д. Воробьева» | 98,26 | 4 |
| МБОУ «СОШ № 61 имени П.А. Михина» | 97,36 | 5 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 55 имени Александра Невского» | 97,26 | 6 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 28 » | 96,4 | 7 |
| МБОУ «СОШ № 34 им. В.М. Бочарова» | 96,4 | 8 |
| МБОУ «СОШ № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломакина». | 95,52 | 9 |
| МБОУ «СОШ № 30» | 95,02 | 10 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 32 им. прп. Серафима Саровского» | 94,86 | 11 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 46» | 94,8 | 12 |
| МБОУ «Гимназия № 25» | 94,72 | 13 |
| МБОУ «СОШ № 36» | 94,66 | 14 |
| МБОУ «СОШ № 33» | 94,5 | 15 |
| МБОУ «СОШ № 37» | 94,48 | 16 |
| МБОУ «СОШ № 48 имени Р.М.Каменева» | 94,24 | 17 |
| МБОУ «СОШ № 51» | 94,12 | 18 |
| МБОУ «СОШ № 43 им. Г.К. Жукова» | 93,44 | 19 |
| МБОУ «СОШ № 53» | 93,4 | 20 |
| МБОУ «СОШ № 57» | 92,76 | 21 |
| МБОУ «СОШ № 22» | 91,64 | 22 |
| МБОУ «СОШ № 60 имени героев Курской битвы» | 91,36 | 23 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 56» | 90,4 | 24 |
| МБОУ «СОШ № 29 с углубленным изучением отдельных предметов имени И.Н. Зикеева» | 89,92 | 25 |
| МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова» | 89,88 | 26 |
| МБОУ «СОШ № 49» | 89,42 | 27 |
| МБОУ «СОШ № 45» | 89,32 | 28 |
| МБОУ «Гимназия № 44» | 88,82 | 29 |
| МБОУ «Прогимназия «Радуга» | 88,64 | 30 |
| МБОУ «СОШ № 59 имени ветерана Великой Отечественной войны дважды Героя Советского Союза подполковника Григория Михайловича Мыльникова» | 88,56 | 31 |
| МБОУ «СОШ № 41 имени В.В. Сизова» | 88,18 | 32 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 7 имени А.С. Пушкина» | 87,98 | 33 |
| МБОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №9» | 87,8 | 34 |
| МБОУ «СОШ № 54 имени Героя Советского Союза Николая Алексеевича Бредихина» | 87,04 | 35 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки». | 87,02 | 36 |
| МБОУ «СОШ № 40» | 85,98 | 37 |
| МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 38» | 84,72 | 38 |
| МБОУ «СОШ № 39 имени К.Ф. Ольшанского» | 82,66 | 39 |
| **Среднее значение** | **92,22** | |
| МБУДО «Дворец пионеров и школьников города Курска» | 97,42 | 1 |
| МБУДО «Дворец детского творчества» | 97,24 | 2 |
| МБУДО «Центр детского творчества» | 94,92 | 3 |
| МБУДО «Дом детского творчества Железнодорожного округа» | 93,48 | 4 |
| МБУДО «Детский дом искусств «Ритм» г. Курска» | 91,76 | 5 |
| МБУДО «Детско-юношеский центр «Оберег» | 90,42 | 6 |
| МБУДО «Городской комплексный оздоровительно-досуговый центр детей и молодежи «Орленок» | 84,98 | 7 |
| МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр имени Ульяны Громовой» | 84,5 | 8 |
| **Среднее значение** | **91,87** | |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 1 имени Г.В. Свиридова» города Курска | 98,8 | 1 |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 2 имени И.П. Гринева» города Курска | 98,8 | 1 |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 5 имени Д.Д. Шостаковича» города Курска | 98,8 | 1 |
| МБОУДО «Детская школа искусств № 4 имени Вячеслава Григорьевича Яковлева» города Курска | 97,6 | 2 |
| МБОУ «Детская школа искусств № 7» города Курска | 97,6 | 2 |
| **Среднее значение** | **98,32** | |

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

**Предложения**

**по совершенствованию деятельности учреждений образования**

***МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

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

3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

**Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов и наличие сменных кресел-колясок**

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Доброжелательность, вежливость работников организации» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МКДОУ «Детский сад присмотра и оздоровления № 2» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
3. Наличие возможности представления услуг в дистанционном режиме или на дому;

По критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МБДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 6»*** ***необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (отсутствует возможность обеспечения выделенной стоянки: отнесение площадок вне территории образовательной организации к полномочиям органов местного самоуправления и др.);
2. Наличие сменных кресел-колясок;

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 8»*** ***необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

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

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 20» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 7 имени А.С. Пушкина» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МБОУ «СОШ № 22» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие адаптированных лифтов

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МБОУ «Гимназия № 25» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов;
3. Наличие сменных кресел-колясок

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

***МБОУ «СОШ с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 28» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. Наличие адаптированных лифтов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

***МБОУ «СОШ № 29 с углубленным изучением отдельных предметов имени И.Н. Зикеева» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 30» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломакина» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 32 им. прп. Серафима Саровского» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» обеспечить:**

1. Наличие комфортной зоны отдыха(ожидания);

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 33» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. Наличие адаптированных лифтов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 34 им. В.М. Бочарова»*** ***необходимо обеспечить :***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

***МБОУ «СОШ № 35 им. К.Д. Воробьева» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ«СОШ № 36» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому;

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 37» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

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

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 38» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» обеспечить:**

1. Наличие комфортной зоны отдыха(ожидания);

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

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

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об **о**рганизации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 39 имени К.Ф. Ольшанского» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» обеспечить:**

1. Наличие комфортной зоны отдыха(ожидания);
2. Доступность питьевой воды

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

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

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об **о**рганизации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 40» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

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

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

1. Дублирование 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. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об **о**рганизации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 41 имени В.В. Сизова»*** ***необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

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

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об **о**рганизации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 42 имени Б.Г. Шуклина» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов

По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 43 им. Г.К. Жукова» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

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

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «Гимназия № 44» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
3. Наличие возможности представления услуг в дистанционном режиме или на дому.

***МБОУ «СОШ № 45» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 46» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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);

***МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;
3. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ«СОШ № 48 имени Р.М.Каменева» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 49» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

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

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об **о**рганизации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ«СОШ № 50 имени Юрия Алексеевича Гагарина» необходимо обеспечить:***

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

1. Наличие адаптированных лифтов;

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 51» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. Наличие адаптированных лифтов;

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ«СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 52»***  ***необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 53» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

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

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 54 имени Героя Советского Союза Николая Алексеевича Бредихина» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 55 имени Александра Невского» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 56» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;

2. Наличие сменных кресел-колясок;

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

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 57» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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);

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 59 имени ветерана Великой Отечественной войны дважды Героя Советского Союза подполковника Григория Михайловича Мыльникова» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие адаптированных лифтов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

По критериям «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ № 60 имени героев Курской битвы» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

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

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «СОШ№ 61 имени П.А. Михина» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие сменных кресел-колясок;

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «Прогимназия «Радуга» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №9» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

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

***МБУ ДО «Дворец пионеров и школьников г. Курска»*** ***необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБУДО «Дворец детского творчества»*** ***необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

По критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов

***МБУДО «Дом детского творчества Железнодорожного округа» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБУДО «Дом искусств «Ритм» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие адаптированных лифтов;
3. Наличие сменных кресел-колясок;
4. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

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

По критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБУДО «Центр детского творчества» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
2. Наличие адаптированных лифтов;

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

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

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный центр им. У. Громовой» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

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

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

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

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБУДО «Детско-юношеский центр «Оберег» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
4. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме

По критерию ««Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБУ ДО «ГКОДЦДиМ «Орленок» необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

5. Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
3. Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме

По критериям «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность», «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности», «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям

***МБОУ ДО ДШИ № 1 им. Г.В. Свиридова необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

**по пункту 3.1** «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»:

1. Наличие адаптированного лифта.

***МБОУ ДО ДШИ № 2 им. И.П. Гринева необходимо обеспечить :***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие адаптированного лифта.

***МБОУ ДО ДШИ № 4 им. В.Г.Яковлева необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

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

1. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации;
2. Наличие адаптированного лифта.

***МБОУ ДО ДШИ № 5 им. Д.Д. Шостаковича необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

**по пункту 3.1** «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»:

1. Наличие адаптированного лифта.

***МБОУ ДО ДШИ № 7 необходимо обеспечить:***

**По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:**

**по пункту 3.1** «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»:

1. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации;
2. Наличие адаптированного лифта.

**Приложение**

**Сведения об организации - операторе**

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

305000, г. Курск, ул. Радищева, д.35

Тел. 70-82-28, факс 70-56-87

ИНН 4632103336 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000417

К/сч30101810145250000411

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

БИК 044525411

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

Члены экспертной группы:

Муха И.В.

Левшина Л.С.

Олейникова Д.Г.

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

**МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+53/53сайт /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120дист  В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 40% | по формуле (1.3):    (60стенд+58сайт/2\*60общ) х 100=98 откруд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 98 откруд) | | | | | **99,2**  **баллов** |
| 2. | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (60комф/60общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х100 комфуд) | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×5оргдост = 100оргдост  В наличии все условия доступности услуг для инвалидов. | 100 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост = 100услдост  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/2инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 100оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | **100 баллов** |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (56перв.конт/60общ) ×100 = 93перв.контуд | 93 баллов |
| 4.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (60каз.услуг/60общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (60вежл.дист/60общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 93перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **97,2 баллов** |
| 5. | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (60реком/60общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (60орг.усл/60общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (60уд/60общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** |

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



(99,2+100+100+97,2+100)/5=99,28 МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1»

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

**МКДОУ «Детский сад присмотра и оздоровления № 2»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | 30% | по формуле (1.1):    (11 / 11стенд+53/53сайт ) /2х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 40% | по формуле (1.3):    (67стенд+67сайт/2\*67общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3):    (67комф/67общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×3услдост = 60услдост  В наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 60услдост + 0,3 х50достуд) | | | | | **51 баллов** |
| 4. | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (67перв.конт/67общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (67каз.услуг/67общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (67вежл.дист/67общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100аз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (67реком/67общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (67орг.усл/67общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (67уд/67) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | **100 баллов** |

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



(100+100+51+100+100)/5=90,2МКДОУ «Детский сад присмотра и оздоровления № 2»

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

**МБДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 6»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+53/53 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (29стенд+28сайт/2\*30общ) х 100= 95откруд | 95 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 95 откруд) | | | | | | **98**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 120комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (29комф/30общ) ×100 = 97комфуд | 97  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 97комфуд) | | | | | | **98,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост = 100услдост  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/2инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **88 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (30перв.конт/30общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (30каз.услуг/30общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (30вежл.дист/30общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (30реком/30общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (30орг.усл/30общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (29уд/30общ) ×100 = 97уд | 97 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 97уд | | | | | | **98,5 баллов** |

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



(98+98,5+88+100+98,5)/5=96,6 МБДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 6»

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

**МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 8»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+53/53 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (84стенд+84сайт/2\*84общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100ткруд) | | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 120комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (82комф/84общ) ×100 = 98комфуд | 98  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 98комфуд) | | | | | | **99 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×1оргдост = 20оргдост  В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов. | 20 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост = 100услдост  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/2инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **76 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (84перв.конт/84общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (84каз.услуг/84общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (84вежл.дист/84общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (84реком/84общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (84орг.усл/84общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (84уд/84общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(100+99+76+100+100)/5=95 МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 8»

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

**МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 20»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+53/53 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (175стенд+175сайт/2\*175общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100откруд) | | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 120комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (174комф/175общ) ×100 = 99комфуд | 99  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 99комфуд) | | | | | | **99,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условия доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост = 100услдост  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (4дост/4инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **94 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (175перв.конт/175общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (175каз.услуг/175общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (175вежл.дист/175общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (175реком/175общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (175орг.усл/175общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (175уд/175общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(100+99,5+94+100+ 100)/5=98,7 МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 20»

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

**МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 7 имени А.С. Пушкина»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (547стенд+531сайт/2\*595общ) х 100= 99откруд | 90 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 90 откруд) | | | | | | **96**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 120комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (528комф/595общ) ×100 = 89комфуд | 89  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 89комфуд) | | | | | | **94,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×3услдост = 60услдост  В наличии три условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (11дост/11инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 60услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **66 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (520перв.конт/595общ) ×100 = 87перв.контуд | 87 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (538каз.услуг/595общ) ×100 = 90оказ.услугуд | 90 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (538вежл.дист/595общ) ×100 = 90вежл.дистуд | 90 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 87перв.контуд + 0,4 х 90каз.услугуд + 0,2 х 90вежл.дистуд) | | | | | | **88,8 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (569реком/595общ) ×100 = 96реком | 96 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (561орг.усл/595общ) ×100 = 94орг.услуд | 94 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (561уд/595общ) ×100 =94уд | 94 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 96реком + 0,2 х 94орг.услуд + 0,5 х 94уд | | | | | | **94,6 баллов** |

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



(96+94,5+66+88,8+94,6)/5=87,98 МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 7 имени А.С. Пушкина»

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

**«СОШ № 22»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (306стенд+303сайт/2\*308общ) х 100= 98откруд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 98ткруд) | | | | | | **99,2**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 120комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (306комф/308общ) ×100 = 99комфуд | 99  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 96комфуд) | | | | | | **99,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии дваусловия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост = 80услдост  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/3инв) ×100 = 67остуд | 67 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 67достуд) | | | | | | **64,1 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (303перв.конт/308общ) ×100 = 98перв.контуд | 98 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (303каз.услуг/308общ) ×100 = 98оказ.услугуд | 98 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (304вежл.дист/308общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 98перв.контуд + 0,4 х 98каз.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | | | **98,2 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (304реком/308общ) ×100 = 99реком | 96 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (298орг.усл/308общ) ×100 = 97орг.услуд | 97 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (303уд/308общ) ×100 = 98уд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 96реком + 0,2 х 97орг.услуд + 0,5 х 98уд | | | | | | **97,2 баллов** |

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



(99,2+99,5+64,1+98,2+97,2)/5=91,64МБОУ«СОШ №22»

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

**МБОУ «Гимназия № 25»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (734стенд+740сайт/2\*740общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99 откруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 120комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (740комф/740общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост = 80услдост  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (6дост/6инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **74 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (740перв.конт/740общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (740каз.услуг/740общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (740вежл.дист/740общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (740реком/740общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (740орг.усл/740общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (740уд/740общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(99,6+100+74+100+100)/5=94,72 МБОУ«Гимназия № 25»

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

**МБОУ «СОШ с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (540стенд+434сайт/2\*587общ) х 100= 83откруд | 83 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 83откруд) | | | | | | **93,2**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (377комф/587общ) ×100 = 64комфуд | 64  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 64комфуд) | | | | | | **82 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (26дост/30инв) ×100 = 87достуд | 87 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 87достуд) | | | | | | **70,1 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (587перв.конт/587общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (587каз.услуг/587общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (575вежл.дист/587общ) ×100 = 98вежл.дистуд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 98вежл.дистуд) | | | | | | **99,6 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (523реком/587общ) ×100 = 89реком | 89 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (529орг.усл/587общ) ×100 = 90орг.услуд | 90 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (536уд/587общ) ×100 = 91уд | 91 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 89реком + 0,2 х 90орг.услуд + 0,5 х 91уд | | | | | | **90,2 баллов** |

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



(93,2+82+70,1+99,6+90,2)/5=87,02 МБОУ «СОШ с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки»

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

**МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 28»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (496стенд+496сайт/2\*496общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (496комф/496общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост =100  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (6дост/6инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **82 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (496перв.конт/496общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (496каз.услуг/496общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (496вежл.дист/496общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (496реком/496общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (496орг.усл/496общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (496уд/496общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(100+100+82+100+100)/5=96,4 МБОУ «СОШ с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки»

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

**МБОУ «СОШ № 29 с углубленным изучением отдельных предметов имени И.Н. Зикеева»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (530стенд+518сайт/2\*647общ) х 100= 81откруд | 81 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 81откруд) | | | | | | **92,4**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют все комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (520комф/647общ) ×100 = 80комфуд | 80  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 80комф.усл+ 0,5 х 80комфуд) | | | | | | **90 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условия доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (12дост/15инв) ×100 = 80достуд | 80 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 80достуд) | | | | | | **80 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (570перв.конт/647общ) ×100 = 88перв.контуд | 88 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (586каз.услуг/647общ) ×100 = 91оказ.услугуд | 91 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (647вежл.дист/647общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 88перв.контуд + 0,4 х 91каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **91,6 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (559реком/647общ) ×100 = 86реком | 86 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (640орг.усл/647общ) ×100 = 99орг.услуд | 99 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (647уд/647общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 86реком + 0,2 х 99орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **95,6 баллов** |

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



(92,4+90+80+91,6+95,6)/5=89,92МБОУ«СОШ № 29 с углубленным изучением отдельных предметов имени И.Н. Зикеева»

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

**МБОУ «СОШ № 30»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (359стенд+360сайт/2\*367общ) х 100= 98откруд | 98баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 98 откруд) | | | | | | **99,2**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют все комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (351комф/367общ) ×100 = 96комфуд | 99  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 96комфуд) | | | | | | **98 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условий доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост =100  В наличии пять условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (12дост/12инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **45 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (358перв.конт/367общ) ×100 = 97перв.контуд | 97 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (360каз.услуг/367общ) ×100 = 98оказ.услугуд | 98 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (358вежл.дист/367общ) ×100 = 97вежл.дистуд | 97 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 97перв.контуд + 0,4 х 98каз.услугуд + 0,2 х 97вежл.дистуд) | | | | | | **97,4 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (358реком/367общ) ×100 = 97реком | 97 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (358орг.усл/367общ) ×100 = 97орг.услуд | 97 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (367уд/367общ) ×100 = 99уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 97реком + 0,2 х 97орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **98,5 баллов** |

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



(99,2+98+82+97,4+98,5)/5=95,02 МБОУ«СОШ № 30»

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

**МБОУ «СОШ № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломакина»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (566стенд+570сайт/2\*575общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99 откруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (569комф/575общ) ×100 = 99комфуд | 99  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 99комфуд) | | | | | | **99,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условий доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (14дост/14инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **80 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (571перв.конт/575общ) ×100 = 99перв.контуд | 99 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (571каз.услуг/575общ) ×100 = 99оказ.услугуд | 99 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (575вежл.дист/575общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 99каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **99,2 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (575реком/575общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (571орг.усл/575общ) ×100 = 99орг.услуд | 99 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (571уд/575общ) ×100 = 99уд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 99орг.услуд + 0,5 х 99уд | | | | | | **99,3баллов** |

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



(99,6+99,5+80+99,2+99,3)/5=95,52МБОУ «СОШ № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломакина»

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

**МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 32 им. прп. Серафима Саровского»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (544стенд+550сайт/2\*553общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99ткруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 5комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют пять комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (532комф/553общ) ×100 = 96комфуд | 96  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 96комфуд) | | | | | | **98 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (8дост/8инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **80 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (541перв.конт/553общ) ×100 = 98перв.контуд | 98 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (541каз.услуг/553общ) ×100 = 98оказ.услугуд | 98баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (550вежл.дист/553общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 98перв.контуд + 0,4 х 98каз.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | | | **98,2 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (535реком/553общ) ×100 = 97реком | 97 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (535орг.усл/553общ) ×100 = 97орг.услуд | 97 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (553уд/553общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 97реком + 0,2 х 97орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **98,5 баллов** |

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



(99,6+98+80+98,2+98,5)/5=94,86 МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 32 им. прп. Серафима Саровского»

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

**МБОУ «СОШ № 33»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (310стенд+311сайт/2\*312общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99 откруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (308комф/312общ) ×100 = 99комфуд | 99  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 99комфуд) | | | | | | **99,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (3дост/3инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **74 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (312перв.конт/312общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (309каз.услуг/312общ) ×100 = 99оказ.услугуд | 99 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (312вежл.дист/312общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 99каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **99,6 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (312реком/312общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (309орг.усл/312общ) ×100 = 99орг.услуд | 99 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (312уд/312общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 99орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **99,8 баллов** |

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



(99,6+99,5+74+99,6+99,8)/5=94,5МБОУ «СОШ № 33»

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

**МБОУ «СОШ № 34 им. В.М. Бочарова»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (225стенд+225сайт/2\*225общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (225комф/225общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост =100  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (4дост/4инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **82 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (225перв.конт/225общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (225каз.услуг/225общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (225вежл.дист/225общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (225реком/225общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (225орг.усл/225общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (225уд/225общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(100+100+82+100+100)/5=96,4 МБОУ «СОШ № 34 им. В.М. Бочарова»

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

**МБОУ «СОШ № 35 им. К.Д. Воробьева»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (587стенд+588сайт/2\*590общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99 откруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (585комф/590общ) ×100 = 99комфуд | 99  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 99комфуд) | | | | | | **99,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условия доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост =100  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (16дост/16инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **94 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (587перв.конт/590общ) ×100 = 99перв.контуд | 99 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (587каз.услуг/590общ) ×100 = 99оказ.услугуд | 99 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (587вежл.дист/587общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 99каз.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | | | **99 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (587реком/590общ) ×100 = 99реком | 99 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (590орг.усл/590общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (587уд/590общ) ×100 = 99уд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 99реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 99уд | | | | | | **99,2баллов** |

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



(99,6+99,5+94+99+99,2)/5=98,26 МБОУ «СОШ № 35 им. К.Д. Воробьева»

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

**МБОУ «СОШ № 36»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (363стенд+371сайт/2\*383общ) х 100= 96откруд | 96 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 96 откруд) | | | | | | **98,4**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (361комф/383общ) ×100 = 94комфуд | 94  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 94комфуд) | | | | | | **97 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (10дост/10инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **80 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (381перв.конт/383общ) ×100 = 99перв.контуд | 99 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (383каз.услуг/383общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (383вежл.дист/383общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **99,6 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (377реком/383общ) ×100 = 98реком | 98 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (376орг.усл/383общ) ×100 = 97орг.услуд | 97 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (378уд/383общ) ×100 = 99уд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 98реком + 0,2 х 97орг.услуд + 0,5 х 99уд | | | | | | **98,3 баллов** |

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



(98,4+97+80+99,6+98,3)/5=94,66 МБОУ «СОШ № 36»

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

**МБОУ «СОШ № 37»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (250стенд+247сайт/2\*250общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99ткруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (244комф/250общ) ×100 = 98комфуд | 98  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 98комфуд) | | | | | | **99 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×1оргдост = 20оргдост  В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов. | 20 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост =100  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (15дост/16инв) ×100 = 94достуд | 94 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 94достуд) | | | | | | **74,2 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (250перв.конт/250общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (250каз.услуг/250общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (250вежл.дист/250общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (250реком/250общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (244орг.усл/250общ) ×100 = 98орг.услуд | 98 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (250уд/250общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 98орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **99,6 баллов** |

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



(99,6+99+74,2+100+99,6)/5=99,46 МБОУ «СОШ № 37».

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

**МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 38»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (178стенд+167сайт/2\*198общ) х 100= 87откруд | 87 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 87ткруд) | | | | | | **94,8**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (178комф/198общ) ×100 = 90комфуд | 90  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 90комфуд) | | | | | | **95 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×0оргдост = 0оргдост  В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×3услдост =60  В наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 60услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | | | **39 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (191перв.конт/198общ) ×100 = 96перв.контуд | 96 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (191каз.услуг/198общ) ×100 = 96оказ.услугуд | 96 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (198вежл.дист/198общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 96перв.контуд + 0,4 х 96каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **96,8 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (193реком/198общ) ×100 = 96реком | 96 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (193орг.усл/198общ) ×100 = 96орг.услуд | 96 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (198уд/198общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 96реком + 0,2 х 96орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **98 баллов** |

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



(94,8+95+39+96,8+98)/5=84,72 МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 38»

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

**МБОУ «СОШ № 39 имени К.Ф. Ольшанского»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (449стенд+480сайт/2\*498общ) х 100= 93откруд | 93 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 93 откруд) | | | | | | **97,2**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 4комф= 80комф.усл  В наличии и функционируют четыре комфортных условий предоставления услуг. | 80  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (478комф/498общ) ×100 = 96комфуд | 96  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 80комф.усл+ 0,5 х 96комфуд) | | | | | | **88 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×0оргдост = 0оргдост  В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×2услдост =40  В наличии два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 40 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (3дост/7инв) ×100 = 43достуд | 43 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х 43достуд) | | | | | | **28,9 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (492перв.конт/498общ) ×100 = 99перв.контуд | 99 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (492каз.услуг/498общ) ×100 = 99оказ.услугуд | 99 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (498вежл.дист/498общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 99каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **99,2 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (498реком/498общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (498орг.усл/498общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (498уд/498общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(97,2+88+28,9+99,2+100)/5=82,66 МБОУ «СОШ № 39 имени К.Ф. Ольшанского»

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

**МБОУ «СОШ № 40»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (195стенд+200сайт/2\*203общ) х 100= 97откруд | 97 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 97 откруд) | | | | | | **98,8**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (187комф/203общ) ×100 = 92комфуд | 92  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 92комфуд) | | | | | | **96 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×0оргдост = 0оргдост  В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×3услдост =60  В наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/4инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 60услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | | | **39 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (197перв.конт/203общ) ×100 = 97перв.контуд | 97 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (197каз.услуг/203общ) ×100 = 97оказ.услугуд | 97 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (201вежл.дист/203общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 97перв.контуд + 0,4 х 97 оказ.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | | | **97,4 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (199реком/203общ) ×100 = 98реком | 98 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (201орг.усл/203общ) ×100 = 99орг.услуд | 99 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (201уд/203общ) ×100 = 99уд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 98реком + 0,2 х 99орг.услуд + 0,5 х 99уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(98,8+96+39+97,4+98,7)/5=85,98 МБОУ«СОШ № 40»

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

**МБОУ «СОШ № 41 имени В.В. Сизова»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | | **Расчет показателей по учреждению образования** | | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61сайт ) /2)х100= 100инф | | 100 баллов | |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | | 100 баллов | |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (436стенд+429сайт/2\*439общ) х 100= 98откруд | | 98 баллов | |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 98 откруд) | | | | | | | **99,2**  **баллов** | |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | | | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (434комф/439общ) ×100 = 99комфуд | | | 99  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 99комфуд) | | | | | | | | **99,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | | по формуле (3.1):    20оргдост×0оргдост = 0оргдост  В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов. | | 0 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | | по формуле (3.3):    (2дост/5инв) ×100 = 40достуд | | 40 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 40достуд) | | | | | | | | **44 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | | по формуле (4.1):    (439перв.конт/439общ) ×100 = 100перв.контуд | | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | | по формуле (4.2):    (439каз.услуг/439общ) ×100 = 100оказ.услугуд | | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | | по формуле (4.3):    (439вежл.дист/439общ) ×100 = 100вежл.дистуд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | | по формуле (5.1):    (439реком/439общ) ×100 = 100реком | | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | | по формуле (5.2):    (398орг.усл/439общ) ×100 = 91орг.услуд | | 91 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | | по формуле (5.3):    (439уд/439общ) ×100 = 100уд | | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 91орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | | | **98,2 баллов** |

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



(99,2+99,5+44+100+98,2)/5=88,18 МБОУ«СОШ № 41 имени В.В. Сизова».

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

**МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 42 имени Б.Г. Шуклина»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (452стенд+452сайт/2\*119общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100ткруд) | | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (438комф/452общ) ×100 = 97комфуд | 97  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 97комфуд) | | | | | | **98,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условие доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост =100  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (7дост/7инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **94 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (452перв.конт/452общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (452каз.услуг/452общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (452вежл.дист/452общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (452реком/452общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (452 орг.усл/119общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (452уд/452общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(100+98,5+94+100+100)/5=98,5 МБОУ«СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 42 имени Б.Г. Шуклина»

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

**МБОУ «СОШ № 43 им. Г.К. Жукова»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (287стенд+291сайт/2\*312общ) х 100= 93откруд | 93 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 93 откруд) | | | | | | **97,2**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (294комф/312общ) ×100 = 94комфуд | 94  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 94комфуд) | | | | | | **97 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условий доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (5дост/5инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **80 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (304перв.конт/312общ) ×100 = 97перв.контуд | 97 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (300каз.услуг/312общ) ×100 = 96оказ.услугуд | 96 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (295вежл.дист/300общ) ×100 = 98вежл.дистуд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 97перв.контуд + 0,4 х 96каз.услугуд + 0,2 х 98вежл.дистуд) | | | | | | **96,8 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (289реком/312общ) ×100 = 93реком | 93 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (295орг.усл/312общ) ×100 = 94орг.услуд | 94 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (301уд/304общ) ×100 = 99уд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 93реком + 0,2 х 94орг.услуд + 0,5 х 99уд | | | | | | **96,2 баллов** |

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



(99,6+100+92+99,6+100)/5=93,44 МБОУ «СОШ № 43 им. Г.К. Жукова»

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

**МБОУ «Гимназия № 44»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (445стенд+445сайт/2\*445общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100ткруд) | | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (445комф/445общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×0оргдост = 0оргдост  В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×3услдост =60  В наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/3инв) ×100 = 67достуд | 67 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 60услдост + 0,3 х 67достуд) | | | | | | **44,1 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (445перв.конт/445общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (445каз.услуг/445общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (445вежл.дист/445общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (445реком/445общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (167орг.усл/167общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (445уд/445общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(100+100+44,1+100+100)/5=88,22 МБОУ«Гимназия № 44»

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

**МБОУ «СОШ № 45»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+6161 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (354стенд+353сайт/2\*356общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99ткруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (356комф/356общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×0оргдост = 0оргдост  В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (2дост/4инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | | | **47 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (356перв.конт/356общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (356каз.услуг/356общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (356вежл.дист/356общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (356реком/356общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (356орг.усл/356общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (356уд/356общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(99,6+100+47+100+100)/5=89,32 МБОУ«СОШ № 45»

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

**МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 46»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (367стенд+367сайт/2\*367общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (367комф/367общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (4дост/4инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **74 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (367перв.конт/367общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (367каз.услуг/367общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (175вежл.дист/175общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (367реком/367общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (367орг.усл/367общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (367уд/367общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **94,8 баллов** |

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



(100+100+74+100+100)/5=94,8 МБОУ«СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 46»

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

**МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (391стенд+391сайт/2\*402общ) х 100= 97откруд | 97 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х97 откруд) | | | | | | **98,8**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (357комф/402общ) ×100 = 64комфуд | 64  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 64комфуд) | | | | | | **82 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост =100  В наличии два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (16дост/20инв) ×100 = 80достуд | 80 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 80достуд) | | | | | | **76 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (380перв.конт/402общ) ×100 = 94перв.контуд | 94 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (389каз.услуг/402общ) ×100 = 97оказ.услугуд | 97 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (400вежл.дист/402общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 94перв.контуд + 0,4 х 97каз.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | | | **96,2 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (374реком/402общ) ×100 = 93реком | 98 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (382орг.усл/300общ) ×100 = 95орг.услуд | 95 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (387уд/402общ) ×100 = 96уд | 96 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 98реком + 0,2 х 95орг.услуд + 0,5 х 96уд | | | | | | **96,4 баллов** |

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



(98,8+82+76+96,2+96,4)/5=89,88 МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова»

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

**МБОУ «СОШ № 48 имени Р.М.Каменева»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (325стенд+318сайт/2\*325общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99ткруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (310комф/325общ) ×100 = 95комфуд | 95  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 95комфуд) | | | | | | **97,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост =100  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (3дост/4инв) ×100 = 75достуд | 75 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 75достуд) | | | | | | **74,5 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (325перв.конт/325общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (325каз.услуг/325общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (323вежл.дист/325общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | | | **99,8 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (325реком/325общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (323орг.усл/325общ) ×100 = 99орг.услуд | 99 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (325уд/325общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 99орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **99,8 баллов** |

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



(99,6+97,5+74,5+99,8+99,8)/5=94,24 МБОУ«СОШ № 48 имени Р.М.Каменева»

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

**МБОУ «СОШ № 49»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (656стенд+659сайт/2\*677общ) х 100= 97откруд | 97 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 97 откруд) | | | | | | **98,8**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (643комф/677общ) ×100 = 95комфуд | 95  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 95комфуд) | | | | | | **97,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×1оргдост = 20оргдост  В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов. | 20 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×3услдост =60  В наличии три условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (3дост/4инв) ×100 = 75достуд | 75 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 60услдост + 0,3 х 75достуд) | | | | | | **52,5 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (672перв.конт/677общ) ×100 = 99перв.контуд | 99 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (672каз.услуг/677общ) ×100 = 99оказ.услугуд | 99 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (666вежл.дист/677общ) ×100 = 98вежл.дистуд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 99каз.услугуд + 0,2 х 98вежл.дистуд) | | | | | | **98,8 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (677реком/677общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (677орг.усл/677общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (674уд/677общ) ×100 = 99уд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 99уд | | | | | | **99,5 баллов** |

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



(98,8+97,5+52,5+98,8+99,5)/5=89,42 МБОУ«СОШ № 49»

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

**МБОУ «СОШ № 50 имени Юрия Алексеевича Гагарина»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (594стенд+597сайт/2\*600общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99 откруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (594комф/600общ) ×100 = 99комфуд | 99  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 99комфуд) | | | | | | **99,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условий доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост =100  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (12дост/12инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **94 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (593перв.конт/600общ) ×100 = 99перв.контуд | 99 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (593каз.услуг/600общ) ×100 = 99оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (600вежл.дист/600общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **99,6баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (593реком/600общ) ×100 = 99реком | 99 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (600орг.усл/600общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (590уд/600общ) ×100 = 98уд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 99реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 98уд | | | | | | **98,7 баллов** |

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



(99,6+99,5+94+99,6+98,7)/5=98,28 МБОУ«СОШ № 50 имени Юрия Алексеевича Гагарина»

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

**МБОУ «СОШ № 51»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (298стенд+298сайт/2\*300общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99 откруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (294комф/300общ) ×100 = 98комфуд | 98  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х98) | | | | | | **99 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (23дост/23инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **74 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (298перв.конт/300общ) ×100 = 99перв.контуд | 99 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (298каз.услуг/300общ) ×100 = 99оказ.услугуд | 99 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (298вежл.дист/300общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 99каз.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | | | **99 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (298реком/300общ) ×100 = 99реком | 99 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (298орг.усл/300общ) ×100 = 99орг.услуд | 99 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (298уд/300общ) ×100 = 99уд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 99реком + 0,2 х 99орг.услуд + 0,5 х 99уд | | | | | | **99 баллов** |

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



(99,6+99+74+99+99)/5=94,12 МБОУ«СОШ № 51»

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

**МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 52»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (920стенд+920сайт/2\*925общ) х 100= 98откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99 откруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (920комф/925общ) ×100 = 99комфуд | 99  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 99комфуд) | | | | | | **99,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условия доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост =100  В наличии пять условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (3дост/3инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **94 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (920перв.конт/925общ) ×100 = 99перв.контуд | 99 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (920каз.услуг/925общ) ×100 = 99оказ.услугуд | 99 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (920вежл.дист/925общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 99каз.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | | | **99 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (925реком/925общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (920орг.усл/925общ) ×100 = 99орг.услуд | 99 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (920уд/925общ) ×100 = 99уд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 99орг.услуд + 0,5 х 99уд | | | | | | **99,3 баллов** |

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



(99,6+99,5+94+99+99,3)/5=98,28 МБОУ«СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 52»

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

**МБОУ «СОШ № 53»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (492стенд+479сайт/2\*585общ) х 100= 83откруд | 83 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 83 откруд) | | | | | | **93,2**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (561комф/585общ) ×100 = 96комфуд | 96  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 96комфуд) | | | | | | **98 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (6дост/6инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **80 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (579перв.конт/585общ) ×100 = 99перв.контуд | 99 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (576каз.услуг/585общ) ×100 = 94оказ.услугуд | 94 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (574вежл.дист/585общ) ×100 = 98вежл.дистуд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 94каз.услугуд + 0,2 х 98вежл.дистуд) | | | | | | **96,8 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (579реком/585общ) ×100 = 100реком | 99 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (579орг.усл/585общ) ×100 = 99орг.услуд | 99 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (579уд/585общ) ×100 = 99уд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 99реком + 0,2 х 99орг.услуд + 0,5 х 99уд | | | | | | **99 баллов** |

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



(93,2+98+80+96,8+99)/5=93,4 МБОУ«СОШ № 53»

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

**МБОУ «СОШ № 54 имени Героя Советского Союза Николая Алексеевича Бредихина»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (483стенд+474сайт/2\*496общ) х 100= 96откруд | 96 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100ткруд) | | | | | | **98,4**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (453комф/496общ) ×100 = 91комфуд | 91  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **95,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×0оргдост = 0оргдост  В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | | | **47 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (477перв.конт/496общ) ×100 = 96перв.контуд | 96 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (488каз.услуг/496общ) ×100 = 98оказ.услугуд | 98 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (488вежл.дист/496общ) ×100 = 98вежл.дистуд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 96перв.контуд + 0,4 х 96каз.услугуд + 0,2 х 98вежл.дистуд) | | | | | | **97,2 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (483реком/496общ) ×100 = 97реком | 97 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (474орг.усл/496общ) ×100 = 95орг.услуд | 95 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (485уд/496общ) ×100 = 98уд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 97реком + 0,2 х 95орг.услуд + 0,5 х 98уд | | | | | | **97,1 баллов** |

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



(98,4+95,5+47+97,2+97,1)/5=87,04 МБОУ «СОШ № 54 имени Героя Советского Союза Николая Алексеевича Бредихина»

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

**МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 55 имени Александра Невского»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (516стенд+517сайт/2\*520общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99ткруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (515комф/520общ) ×100 = 99комфуд | 99  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 99комфуд) | | | | | | **99,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост =100  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (5дост/5инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **88 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (517перв.конт/520общ) ×100 = 99перв.контуд | 99 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (520каз.услуг/520общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (517вежл.дист/517общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | | | **99,4 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (520реком/520общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (517орг.усл/520общ) ×100 = 99орг.услуд | 99 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (520уд/520общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 99орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **99,8 баллов** |

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



(99,6+99,5+88+99,4+99,8)/5=97,26 МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 55 имени Александра Невского»

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

**МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 56**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **З начимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (854стенд+795сайт/2\*905общ) х 100= 91откруд | 91 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 91 откруд) | | | | | | **96,4**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (794комф/905общ) ×100 = 88комфуд | 88  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 88комфуд) | | | | | | **94 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (13дост/13инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **80 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (891перв.конт/905общ) ×100 = 98перв.контуд | 98 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (896каз.услуг/905общ) ×100 = 99оказ.услугуд | 99 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (784вежл.дист/905общ) ×100 = 87вежл.дистуд | 87 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 98перв.контуд + 0,4 х 99каз.услугуд + 0,2 х 87вежл.дистуд) | | | | | | **96,2 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (778реком/905общ) ×100 = 86реком | 86 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (756орг.усл/905общ) ×100 = 83орг.услуд | 83 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (778уд/905общ) ×100 = 86уд | 86 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 86реком + 0,2 х 83орг.услуд + 0,5 х 86уд | | | | | | **85,4 баллов** |

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



(96,4+94+80+96,2+85,4)/5=90,4 МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 56»

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

**МБОУ «СОШ № 57»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (1228/стенд+1222сайт/2\*1269общ) х 100= 96откруд | 96 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 96 откруд) | | | | | | **98,4**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (1220комф/1269общ) ×100 = 96комфуд | 96  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 96комфуд) | | | | | | **98 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условиядоступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (40дост/47инв) ×100 = 85достуд | 85 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 85достуд) | | | | | | **69,5 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (1260перв.конт/1269общ) ×100 = 99перв.контуд | 99 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (1260каз.услуг/1269общ) ×100 = 99оказ.услугуд | 99 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (1269вежл.дист/1269общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 99каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **99,2 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (1241реком/1269общ) ×100 = 98реком | 98 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (1260орг.усл/1269общ) ×100 = 99орг.услуд | 99 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (1260уд/1269общ) ×100 = 99уд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 98реком + 0,2 х 99орг.услуд + 0,5 х 99уд | | | | | | **98,7 баллов** |

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



(98,4+98+69,5+99,2+98,7)/5=92,76 МБОУ «СОШ № 57»

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

**МБОУ«СОШ № 59 имени ветерана Великой Отечественной войны дважды Героя Советского Союза подполковника Григория Михайловича Мыльникова»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (372стенд+386сайт/2\*421общ) х 100= 90откруд | 90 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 90 откруд) | | | | | | **96**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (368комф/421общ) ×100 = 87комфуд | 87  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 87комфуд) | | | | | | **93.5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (29дост/38инв) ×100 = 76достуд | 76 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 76достуд) | | | | | | **66,8 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (399перв.конт/421общ) ×100 = 95перв.контуд | 95 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (407каз.услуг/4216общ) ×100 = 97оказ.услугуд | 97 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (412вежл.дист/521общ) ×100 = 98вежл.дистуд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 95перв.контуд + 0,4 х 97каз.услугуд + 0,2 х 98вежл.дистуд) | | | | | | **96,4 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (386реком/421общ) ×100 = 92реком | 92 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (379орг.усл/421общ) ×100 = 90орг.услуд | 90 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (375уд/421общ) ×100 = 89уд | 89 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 92реком + 0,2 х 90орг.услуд + 0,5 х 89уд | | | | | | **90,1 баллов** |

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



(96+93,5+66,8+96,4+90,1)/5=88,56 МБОУ«СОШ № 59 имени ветерана Великой Отечественной войны дважды Героя Советского Союза подполковника Григория Михайловича Мыльникова»

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

**МБОУ «СОШ № 60 имени героев Курской битвы»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (518стенд+492сайт/2\*540общ) х 100= 93откруд | 93 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 93 откруд) | | | | | | **97,2**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (530комф/540общ) ×100 = 98комфуд | 98  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 98комфуд) | | | | | | **99 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×3услдост =60  В наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (16дост/16инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 60услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **72 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (493перв.конт/540общ) ×100 = 91перв.контуд | 91 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (540каз.услуг/540общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (483вежл.дист/540общ) ×100 = 89вежл.дистуд | 89 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 91перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 89вежл.дистуд) | | | | | | **94,2 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (515реком/540общ) ×100 = 95реком | 95 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (472орг.усл/540общ) ×100 = 87орг.услуд | 87 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (524уд/540общ) ×100 = 97уд | 97 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 95реком + 0,2 х 87орг.услуд + 0,5 х 97уд | | | | | | **94,4 баллов** |

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



(97,2+99+72+94,2+94,4)/5=91,36МБОУ «СОШ № 60 имени героев Курской битвы»

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

**МБОУ «СОШ № 61 имени П.А. Михина»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (564стенд+579сайт/2\*600общ) х 100= 95откруд | 95 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 95 откруд) | | | | | | **98**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (600комф/600общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условие доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост =100  В наличии все условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (16дост/16инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **94 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (570перв.конт/600общ) ×100 = 95перв.контуд | 95 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (563каз.услуг/600общ) ×100 = 94оказ.услугуд | 94 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (575вежл.дист/600общ) ×100 = 96вежл.дистуд | 96 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 95перв.контуд + 0,4 х 94каз.услугуд + 0,2 х 96вежл.дистуд) | | | | | | **94,8 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (600реком/600общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (600орг.усл/600общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (600уд/600общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(98+100+94+94,8+100)/5=97,36 МБОУ«СОШ № 61 имени П.А. Михина»

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

**МБОУ «Прогимназия «Радуга»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (419стенд+419сайт/2\*435общ) х 100= 96откруд | 96 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 96 откруд) | | | | | | **98,4**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (393комф/435общ) ×100 = 90комфуд | 90  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 90комфуд) | | | | | | **95 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×0оргдост = 0оргдост  В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост =100  В наличии все условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (4дост/10инв) ×100 = 40достуд | 40 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 40достуд) | | | | | | **52 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (432перв.конт/435общ) ×100 = 99перв.контуд | 99 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (432каз.услуг/435общ) ×100 = 99оказ.услугуд | 99 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (432вежл.дист/435общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 99каз.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | | | **99 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (431реком/435общ) ×100 = 99реком | 99 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (428орг.усл/435общ) ×100 = 98орг.услуд | 98 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (431уд/435общ) ×100 = 99уд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 99реком + 0,2 х 98орг.услуд + 0,5 х 99уд | | | | | | **98,8 баллов** |

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



(98,4+95+52+99+98,8)/5=88,64 МБОУ«Прогимназия «Радуга»

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

**МБОУ «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №9»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (14/14стенд+61/61 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (330стенд+330сайт/2\*330общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (330комф/330общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×0оргдост = 0оргдост  В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×3услдост =60  В наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 60услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | | | **39 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (330перв.конт/330общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (330каз.услуг/330общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (330вежл.дист/330общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (330реком/330общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (330орг.усл/330общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (330уд/330общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(100+100+39+100+100)/5=87,8 МБОУ«Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №9»

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

**МБУДО «Дворец пионеров и школьников города Курска»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+52/52 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (593стенд+598сайт/2\*600общ) х 100= 97откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99 откруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (595комф/600общ) ×100 = 99комфуд | 99  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 99комфуд) | | | | | | **99,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост =100  В наличии все условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (6дост/6инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **88 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (600перв.конт/600общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (600каз.услуг/600общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (600вежл.дист/600общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (600реком/600общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (600орг.усл/600общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (600уд/600общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 99реком + 0,2 х 98орг.услуд + 0,5 х 99уд | | | | | | **98,8 баллов** |

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



(99,6+99,5+88+100+100)/5=97,42 МБУДО «Дворец пионеров и школьников города Курска»

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

**МБУДО «Дворец детского творчества»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+52/52 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (296стенд+298сайт/2\*300общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99 откруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (300комф/300общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост =100  В наличии шесть условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (13дост/13инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **88 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (300перв.конт/300общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (300каз.услуг/300общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (300вежл.дист/300общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (300реком/300общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (300орг.усл/300общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (300уд/300общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(99,6+100+80+100+100)/5=95,92 МБУДО «Дворец детского творчества»

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

**МБУДО «Дом детского творчества Железнодорожного округа»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+52/52 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (349стенд+345сайт/2\*355общ) х 100= 98откруд | 98 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 98ткруд) | | | | | | **99,2**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (340комф/355общ) ×100 = 96комфуд | 96  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 96комфуд) | | | | | | **98 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×4услдост =80  В наличии четыре условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 80 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (16дост/17инв) ×100 = 94достуд | 94 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 80услдост + 0,3 х 94достуд) | | | | | | **72,2 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (353перв.конт/355общ) ×100 = 99перв.контуд | 99 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (353каз.услуг/355общ) ×100 = 99оказ.услугуд | 99 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (353.дист/355общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 99перв.контуд + 0,4 х 99каз.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | | | **99 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (353реком/355общ) ×100 = 99реком | 99 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (353орг.усл/355общ) ×100 = 99орг.услуд | 99 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (353уд/355общ) ×100 = 99уд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 99реком + 0,2 х 99орг.услуд + 0,5 х 99уд | | | | | | **99 баллов** |

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



(99,2+98 +72,2+99+99)/5=93,48 МБУДО «Дом детского творчества Железнодорожного округа»

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

**МБУДО «Детский дом искусств «Ритм» г. Курска»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+52/52 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (508стенд+524сайт/2\*532общ) х 100= 97откруд | 97 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 97 откруд) | | | | | | **98,8**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (532комф/532общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×1оргдост = 20оргдост  В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов. | 20 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×3услдост =60  В наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (8дост/8инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 60услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **60 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (532перв.конт/532общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (532каз.услуг/532общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (532вежл.дист/532общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (532реком/532общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (532орг.усл/532общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (532уд/532общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(98,8+100+60+100+100)/5=91,76МБУДО «Детский дом искусств «Ритм» г. Курска»

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

**МБУДО «Центр детского творчества»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+52/52 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (560стенд+551сайт/2\*571общ) х 100= 97откруд | 97 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 97 откруд) | | | | | | **98,8**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (518комф/571общ) ×100 = 91комфуд | 91  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 91комфуд) | | | | | | **95,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×5услдост =100  В наличии пять условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (75дост/86инв) ×100 = 87достуд | 87 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 87достуд) | | | | | | **84,1 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (548перв.конт/571общ) ×100 = 96перв.контуд | 96 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (565каз.услуг/571общ) ×100 = 99оказ.услугуд | 99 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (565вежл.дист/571общ) ×100 = 99вежл.дистуд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 96перв.контуд + 0,4 х 99каз.услугуд + 0,2 х 99вежл.дистуд) | | | | | | **97,8 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (565реком/571общ) ×100 = 99реком | 99 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (548орг.усл/571общ) ×100 = 96орг.услуд | 96 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (565уд/571общ) ×100 = 99уд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 99реком + 0,2 х 96орг.услуд + 0,5 х 99уд | | | | | | **98,4 баллов** |

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



(98,8+95,5+84,1+97,8+98,4)/5=94,92 МБУДО «Центр детского творчества»

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

**МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр имени Ульяны Громовой»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+52/52 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (70стенд+70сайт/2\*70общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100 откруд) | | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (61комф/70общ) ×100 = 87комфуд | 87  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 87комфуд) | | | | | | **93,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×1оргдост = 20оргдост  В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов. | 20 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×1услдост =20  В наличии одно условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 20 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 20услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | | | **29 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (70перв.конт/70общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (70каз.услуг/70общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (70вежл.дист/70общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (70реком/70общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (70орг.усл/70общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (70уд/70общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(100+93,5+29+100+100)/5=84,5 МБУДО«Детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр имени Ульяны Громовой»

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

**МБУДО «Детско-юношеский центр «Оберег»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+52/52 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (423стенд+430сайт/2\*430общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99 откруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (410комф/430общ) ×100 = 95комфуд | 95  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 95комфуд) | | | | | | **97,5 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условия доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×2услдост =40  В наличии два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 40 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | | | **55 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (430перв.конт/430общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (430каз.услуг/430общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (430вежл.дист/430общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (430реком/430общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (430орг.усл/430общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (430уд/430общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(99,6+97,5+55+100+100)/5=99,46 МБУДО «Детско-юношеский центр «Оберег»

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

**МБУДО «Городской комплексный оздоровительно-досуговый центр детей и молодежи «Орленок»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+52/52 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (197стенд+197сайт/2\*198общ) х 100= 99откруд | 99 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 99ткруд) | | | | | | **99,6**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (182комф/198общ) ×100 = 92комфуд | 92  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×0оргдост = 0оргдост  В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×3услдост =60  В наличии три условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 60 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 60услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | | | **39 баллов** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (188перв.конт/198общ) ×100 = 95перв.контуд | 95 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (190каз.услуг/198общ) ×100 = 96оказ.услугуд | 96 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (192вежл.дист/198общ) ×100 = 97вежл.дистуд | 97 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 95перв.контуд + 0,4 х 96каз.услугуд + 0,2 х 97вежл.дистуд) | | | | | | **95,8 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (187реком/198общ) ×100 = 94реком | 94 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (187орг.усл/198общ) ×100 = 94орг.услуд | 94 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (188уд/198общ) ×100 = 95уд | 95 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 94реком + 0,2 х 94орг.услуд + 0,5 х 95уд | | | | | | **94,5 баллов** |

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



(99,6+96+39+95,8+94,5)/5=84,98 МБУДО «Городской комплексный оздоровительно-досуговый центр детей и молодежи «Орленок»

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

**МБОУ ДО ДШИ № 1 им. Г.В. Свиридова**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+52/52 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (379стенд+379сайт/2\*379общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100ткруд) | | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (379комф/379общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условия доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост =100  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (6дост/6инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **94 балла** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (379перв.конт/379общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (379оказ.услуг/379общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (379вежл.дист/379общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (379реком/379общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (379орг.усл/379общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (379уд/379общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(100+100+94+100+100)/5=98,8 МБОУ ДО ДШИ № 1 им. Г.В. Свиридова

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

**МБОУ ДО ДШИ № 2 им. И.П. Гринева**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+52/52 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (300стенд+300сайт/2\*300общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100ткруд) | | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (300комф/300общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условия доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост =100  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (6дост/6инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **94 балла** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (300перв.конт/300общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (300оказ.услуг/300общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (300вежл.дист/300общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (300реком/300общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (300орг.усл/300общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (300уд/300общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(100+100+94+100+100)/5=98,8 МБОУ ДО ДШИ № 2 им. И.П. Гринева

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

**МБОУ ДО ДШИ № 4 им. В.Г.Яковлева**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+52/52 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (260стенд+260сайт/2\*260общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100ткруд) | | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (260комф/260общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост =100  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (6дост/6инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **88 балла** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (260перв.конт/260общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (260оказ.услуг/260общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (260вежл.дист/260общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (260реком/260общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (260орг.усл/260общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (260уд/260общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(100+100+88+100+100)/5=97,6 МБОУ ДО ДШИ № 4 им. В.Г.Яковлева

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

**МБОУ ДО ДШИ № 5 им. Д.Д. Шостаковича**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+52/52 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (230стенд+230сайт/2\*230общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100ткруд) | | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (230комф/230общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×4оргдост = 80оргдост  В наличии четыре условия доступности услуг для инвалидов. | 80 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост =100  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (4дост/4инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 80оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **94 балла** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (230перв.конт/230общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (230оказ.услуг/230общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (230вежл.дист/230общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (230реком/230общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (230орг.усл/230общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (230уд/230общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(100+100+94+100+100)/5=98,8 МБОУ ДО ДШИ № 5 им. Д.Д. Шостаковича

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

**МБОУ ДО ДШИ № 7**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | | | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | | | 30% | по формуле (1.1):    (11/11стенд+52/52 сайт ) /2)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | | | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120\*дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | | 40% | по формуле (1.3):    (360стенд+360сайт/2\*360общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100ткруд) | | | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | | |
| 2.1. | | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | | 50% | по формуле (2.3):    (360комф/360общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 3. | | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | | |
| 3.1. | | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×3оргдост = 60оргдост  В наличии три условия доступности услуг для инвалидов. | 60 баллов |
| 3.2. | | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×6услдост =100  В наличии шесть условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 100 баллов |
| 3.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | | 30% | по формуле (3.3):    (4дост/4инв) ×100 = 100достуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 60оргдост+ 0,4 х 100услдост + 0,3 х 100достуд) | | | | | | **88 балла** |
| 4. | | | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (360перв.конт/360общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (360оказ.услуг/360общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (360вежл.дист/360общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | | | **100 баллов** |
| 5. | | | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (360реком/360общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (360орг.усл/360общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (360уд/360общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | | | **100 баллов** |

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



(100+100+88+100+100)/5=97,6 МБОУ ДО ДШИ № 7