

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

Содержание

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

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 пристра 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».	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. Станционная,8	383
19.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 37».	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. Каширцева,54	250
20.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 38».	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. Островского,10а	198
21.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 39 имени К.Ф. Ольшанского».	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. Ольшанского,27	498
22.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 40».	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. 50 лет Октября, 163	203
23.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 41 имени В.В. Сизова».	«Средняя общеобразовательная	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»	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. Школьная,1а	452
25.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 43 им. Г.К. Жукова».	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. Белгородская,21	312
26.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 44».	«Гимназия № 44».	г. Курск, ул. Блинова,7а	445
27.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 45».	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. Крюкова,5	356
28.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 46».	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. Комарова,27	367
29.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 47 имени С.В. Широбокова».	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, 7-й Промышленный пер.,9	402
30.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 48 имени Р.М.Каменева».	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. Серегина,17	325
31.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 49».	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. Дейнеки,36	677
32.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 50 имени Юрия Алексеевича Гагарина»	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. Серегина,12	600
33.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 51».	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. Веспремская,1а	300
34.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа с углубленным изучением отдельных предметов № 52».	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. Дружбы,14	925
35.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 53».	«Средняя общеобразовательная	г. Курск, ул. Черняховского,32	585
36.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 54 имени Героя Советского Союза Николая Алексеевича Бредихина».	«Средняя общеобразовательная	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	г. Курск, ул. Станционная, 12	300

	«Детская школа искусств № 2 имени И.П. Гринева» города Курска		
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»:

I. Основные сведения

1. Информация о полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации
2. Информация о дате создания образовательной организации
3. Информация об учредителе (учредителях) образовательной организации, о наименовании представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) (в том числе, находящихся за пределами Российской Федерации)
4. Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
5. Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
6. Информация об адресах официальных сайтов представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) или страницах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
7. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)
8. 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"

III. Образование

1. 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, объектах 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» наименованию информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением 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)

IV. 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

V. 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

VI. 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)

VII. 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.

2. 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".	1.1 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 пристра 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	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50)	2.2 Доля 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 Ломокина».	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. Широкова».	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	100	50	100	50	100

Курска					
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»

	3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	3.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	3.2 Обеспечение 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 пристра 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 Ломкина».	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. Широкова».	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 Мыльниковца».	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	80	24	40	16	50	15	55

«Оберег»							
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, удовлетворённых 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, удовлетворённых 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 Ломокина».	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.	99	39,6	99	39,6	100	20	99,2

Ольшанского».							
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	95	38	97	38,8	98	19,6	96,4

Великой Отечественной войны дважды Героя Советского Союза подполковника Григория Михайловича Мыльникова».							
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	86	25,8	99	19,8	100	50	95,6

И.Н. Зикеева».							
МБОУ «СОШ № 30».	97	29,1	97	19,4	100	50	98,5
МБОУ «СОШ № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломкина».	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. Широкова».	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. Зиксева».	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 Ломкина».	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. Широкова».	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 Мыльников».	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.	100	100	94	100	100

Свиридова» города Курска					
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

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг 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 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 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 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 № 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 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 № 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 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 № 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 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 № 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 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 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 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 «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. Широкова» 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 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 № 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 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 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 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 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 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 № 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 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 № 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 Ломкина».	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:

2. 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 деятельность», «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 деятельность», «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 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 № 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 организации, 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 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 № 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 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 № 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 предоставления 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. Широкова» 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 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 № 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 деятельность», «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 деятельность», «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 деятельность», «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 деятельность», «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:

3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
4. 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 деятельность», 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 деятельность», 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 деятельность», «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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(11/11_{стенд} + 53/53_{сайт} / 2) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120_{дист}$ В наличии 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(60_{стенд} + 58_{сайт} / 2 * 60_{общ}) \times 100 = 98_{откр_{уд}}$	98 баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 98^{откр}_{уд})				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;	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 5_{комф} = 100_{комф.усл}$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(60^{комф}/60_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x100 ^{комф} _{уд})				100 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 5^{орг}_{дост} = 100^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>все</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	100 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 5^{усл}_{дост} = 100^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 100^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(56^{перв.конт}/60_{общ}) \times 100 = 93^{перв.конт}_{уд}$	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): $P_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{Y_{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(60^{каз.услуг}/60_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(60^{вежл.дист}/60_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 93^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(60_{\text{реком}}/60_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(60^{\text{орг.усл}}/60_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(60_{\text{уд}}/60_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(99,2+100+100+97,2+100)/5=99,28 \text{ МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 1»}$$

**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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (11 / 11 _{стенд} + 53/53 _{сайт}) / 2 x 100 = 100 _{инф}	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 30 _{дист} x 4 _{дист} = 120* _{дист} В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (67 _{стенд} + 67 _{сайт} / 2 * 67 _{общ}) x 100 = 100 ^{откр} _{уд}	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 100 ^{откр} _{уд})				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): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ 20 _{комф} x 6 _{комф} = 100 _{комф.усл} В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов

2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{q_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(67^{комф}/67_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 ^{комф} _{уд})				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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 2^{орг}_{дост} = 40^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	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	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 3^{усл}_{дост} = 60^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	60 баллов

	режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(67^{перв.конт}/67_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(67^{каз.услуг}/67_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(67^{вежл.дист}/67_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{аз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $П_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(67_{реком}/67_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(67^{\text{орг.усл}}/67_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(67_{\text{уд}}/67) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(100+100+51+100+100)/5=90,2_{\text{МКДОУ «Детский сад присмотра и оздоровления № 2»}}$$

**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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (11/11 _{стенд} +53/53 _{сайт})/2)x100= 100 _{инф}	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ 30 _{дист} x 4 _{дист} = 120* _{дист} В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (29 _{стенд} +28 _{сайт} /2*30 _{общ}) x 100= 95 ^{откр} _{уд}	95 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 95^{откр}_{уд})				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	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ 20 _{комф} x б _{комф} = 120 _{комф.усл} В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов

	официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(29^{комф}/30_{общ}) \times 100 = 97^{комф}_{уд}$	97 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 97 ^{комф} _{уд})				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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 3^{орг}_{дост} = 60^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	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	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 6^{усл}_{дост} = 100^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов

	сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(30^{перв.конт}/30_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(30^{каз.услуг}/30_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(30^{вежл.дист}/30_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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):	100 баллов

			$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(30_{\text{реком}}/30_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(30^{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}/30_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(29_{\text{уд}}/30_{\text{общ}}) \times 100 = 97_{\text{уд}}$	97 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 97_{\text{уд}}$				98,5 баллов

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

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

$$(98+98,5+88+100+98,5)/5=96,6 \text{ МБДОУ «Центр развития ребенка - детский сад № 6»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (11/11стенд+53/53 сайт) /2)x100= 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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 30дист х 4дист = 120*дист В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (84стенд+84сайт/2*84общ) х 100= 100откр уд	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100откр уд)				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.);	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ 20комф х бкомф= 120комф. усл В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления	100 баллов

	- 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.)		услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{q_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(82^{комф}/84_{общ}) \times 100 = 98^{комф}_{уд}$	98 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 98^{комф}_{уд})$				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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 1^{орг}_{дост} = 20^{орг}_{дост}$ В наличии <u>одно</u> 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	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 6^{усл}_{дост} = 100^{усл}_{дост}$ В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	100 баллов

	необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(84^{перв.конт}/84_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{каз.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(84^{каз.услуг}/84_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{уд}^{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(84^{вежл.дист}/84_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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	30%	по формуле (5.1):	100 баллов

	опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\mathcal{Q}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(84_{\text{реком}}/84_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}}{\mathcal{Q}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(84_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}/84_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\mathcal{Q}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(84_{\text{уд}}/84_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): (0,3 x 100 _{реком} + 0,2 x 100 ^{орг.усл} _{уд} + 0,5 x 100 _{уд}				100 баллов

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

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

$$(100+99+76+100+100)/5=95 \text{ МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 8»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 20»**

№	Показатели оценки качества	Значимость	Расчет показателей по учреждению	Значение
---	----------------------------	------------	----------------------------------	----------

п/п		показателя	образования	показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(11/11_{\text{стенд}} + 53/53_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(175_{\text{стенд}} + 175_{\text{сайт}} / 2 * 175_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 100^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 120_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(174^{\text{комф}}/175_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 99^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 80^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>четыре</u> 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100^{\text{усл}}_{\text{дост}}$	100 баллов

	<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 		<p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(4^{дост}/4_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(175^{перв.конт}/175_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(175^{каз.услуг}/175_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(175^{вежл.дист}/175_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

	общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(175_{\text{реком}}/175_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(175^{\text{орг.усл}}/175_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(175_{\text{уд}}/175_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(100+99,5+94+100+ 100)/5=98,7 \text{ МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 20»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(547_{\text{стенд}} + 531_{\text{сайт}} / 2 * 595_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	90 баллов
Итого по критерию 1 (K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 90^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				96 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых	50%	по формуле (2.1):	100

	<p>осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 120_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(528^{\text{комф}}/595_{\text{общ}}) \times 100 = 89^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	89 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 89 ^{комф} _{уд})				94,5 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	40 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом 	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 60^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>три</u> условий доступности,</p>	60 баллов

	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		позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(11^{дост}/11_{инв}) \times 100 = 100_{уд}^{дост}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(520^{перв.конт}/595_{общ}) \times 100 = 87_{уд}^{перв.конт}$	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): $P_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{y_{каз.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(538^{каз.услуг}/595_{общ}) \times 100 = 90_{уд}^{каз.услуг}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(538^{вежл.дист}/595_{общ}) \times 100 = 90_{уд}^{вежл.дист}$	90 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 87^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 90^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 90^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$			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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(569_{\text{реком}}/595_{\text{общ}}) \times 100 = 96_{\text{реком}}$	96 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(561^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}/595_{\text{общ}}) \times 100 = 94^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(561_{\text{уд}}/595_{\text{общ}}) \times 100 = 94_{\text{уд}}$	94 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 96_{\text{реком}} + 0,2 \times 94^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 94_{\text{уд}})$			94,6 баллов	

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

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

$$(96+94,5+66+88,8+94,6)/5=87,98 \text{ МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 7 имени А.С. Пушкина»}$$

**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	<p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". 	30%	<p>по формуле (1.1):</p> $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ <p>$(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$</p>	100 баллов
1.2	<p>Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (1.2):</p> $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ <p>$30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$</p> <p>В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.</p>	100 баллов

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \mathcal{C}_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(30б_{стенд} + 303с_{сайт} / 2 * 308_{общ}) \times 100 = 98^{откр}_{уд}$	98 баллов
Итого по критерию 1 (K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 98 ^{ТКР} _{уд})				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): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times б_{комф} = 120_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{\mathcal{C}_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(30б^{комф} / 308_{общ}) \times 100 = 99^{комф}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 96 ^{комф} _{уд})				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;	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 2^{орг}_{дост} = 40^{орг}_{дост}$	40 баллов

	- наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации		В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.	
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): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>четыре</u> 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): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{\text{дост}}/3_{\text{инв}}) \times 100 = 67^{\text{ост}}_{\text{уд}}$	67 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 40^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 80^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 67^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(303^{\text{перв.конт}}/308_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	98 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	по формуле (4.2):	98 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{оказ.услуг}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(303^{\text{каз.услуг}}/308_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{оказ.услуг}_{уд}}$	
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): $P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(304^{\text{вежл.дист}}/308_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{вежл.дист}_{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 98^{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times 98^{\text{каз.услуг}_{уд}} + 0,2 \times 99^{\text{вежл.дист}_{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(304^{\text{реком}}/308_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{реком}}$	96 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(298^{\text{орг.усл}}/308_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{орг.усл}_{уд}}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(303_{уд}/308_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{уд}$	98 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 96^{\text{реком}} + 0,2 \times 97^{\text{орг.усл}_{уд}} + 0,5 \times 98_{уд})$				97,2 баллов

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

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

$$(99,2+99,5+64,1+98,2+97,2)/5=91,64_{\text{МБОУ «СОШ №22»}}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $П_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(734_{стенд} + 740_{сайт} / 2 * 740_{общ}) \times 100 = 99^{откр}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 1 (К¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 99^{откр}_{уд})$				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): $П_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times б_{комф} = 120_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(740^{комф} / 740_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (К²): $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 100^{комф}_{уд})$				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;	30%	по формуле (3.1):	40 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 		$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	80 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(b^{\text{дост}}/b_{\text{инв}}) \times 100 = 100^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 40^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 80^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 100^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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	40%	по формуле (4.1):	100 баллов

	справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(740^{перв.конт}/740_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	
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): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(740^{каз.услуг}/740_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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 (подача 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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(740^{вежл.дист}/740_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $П_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(740_{реком}/740_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{y_{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(740^{орг.усл}/740_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	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): $П_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(740_{уд}/740_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$	100 баллов
--	-------------------

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

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

$$(99,6+100+74+100+100)/5=94,72 \text{ МБОУ «Гимназия № 25»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона,	30%	по формуле (1.2):	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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) 		$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ <p>В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.</p>	
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%	<p>по формуле (1.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(540_{\text{стенд}} + 434_{\text{сайт}} / 2 * 587_{\text{общ}}) \times 100 = 83^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	83 баллов
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 83^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				93,2 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (2.1):</p> $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов

2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(377^{комф}/587_{общ}) \times 100 = 64^{комф}_{уд}$	64 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 64 ^{комф} _{уд})				82 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 2^{орг}_{дост} = 40^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	40 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 4^{усл}_{дост} = 80$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	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): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(26^{дост}/30_{инв}) \times 100 = 87^{дост}_{уд}$	87 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 87^{дост}_{уд})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(587^{перв.конт}/587_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(587^{каз.услуг}/587_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(575^{вежл.дист}/587_{общ}) \times 100 = 98^{вежл.дист}_{уд}$	98 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 98^{вежл.дист}_{уд})$				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): $П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(523_{реком}/587_{общ}) \times 100 = 89_{реком}$	89 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы	20%	по формуле (5.2):	90 баллов

	организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(529^{\text{орг.усл}}/587_{\text{общ}}) \times 100 = 90^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(536_{\text{уд}}/587_{\text{общ}}) \times 100 = 91_{\text{уд}}$	91 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 89_{\text{реком}} + 0,2 \times 90^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 91_{\text{уд}}$				90,2 баллов

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

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

$$(93,2+82+70,1+99,6+90,2)/5=87,02 \text{ МБОУ «СОШ с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(496_{\text{стенд}} + 496_{\text{сайт}} / 2 * 496_{\text{общ}}) \times 100 =$ $100^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 100^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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;	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(496^{комф}/496_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 ^{комф} _{уд})				100 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 2^{орг}_{дост} = 40^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	40 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 5^{усл}_{дост} = 100$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(6^{дост}/6_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(496^{перв.конт}/496_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{У_{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(496^{каз.услуг}/496_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(496^{вежл.дист}/496_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(496_{\text{реком}}/496_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(496^{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}/496_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(496_{\text{уд}}/496_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(100+100+82+100+100)/5=96,4 \text{ МБОУ «СОШ с углубленным изучением предметов художественно-эстетического цикла № 27 имени А.А. Дейнеки»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (14/14 _{стенд} +61/61 _{сайт})/2)x100= 100 _{инф}	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$ 30 _{дист} x 4 _{дист} = 120* _{дист} В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (530 _{стенд} +518 _{сайт} /2*647 _{общ}) x 100= 81 ^{откр} _{уд}	81 баллов

Итого по критерию 1 (K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 81^{\text{откр}}_{\text{уд}})$			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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>все</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(520^{\text{комф}}/647_{\text{общ}}) \times 100 = 80^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	80 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 80_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 80^{\text{комф}}_{\text{уд}})$			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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 80^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.	80 баллов

3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}_{\text{дост}}} \times 4^{\text{усл}_{\text{дост}}} = 80$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	80 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(12^{\text{дост}} / 15_{\text{инв}}) \times 100 = 80^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	80 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 80^{\text{орг}_{\text{дост}}} + 0,4 \times 80^{\text{усл}_{\text{дост}}} + 0,3 \times 80^{\text{дост}_{\text{уд}}})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(570^{\text{перв.конт}} / 647_{\text{общ}}) \times 100 = 88^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(586^{\text{каз.услуг}} / 647_{\text{общ}}) \times 100 = 91^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$	91 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	20%	по формуле (4.3):	100 баллов

	вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(647^{вежл.дист}/647_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 88^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 91^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(559_{реком}/647_{общ}) \times 100 = 86_{реком}$	86 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{y_{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(640^{орг.усл}/647_{общ}) \times 100 = 99^{орг.усл}_{уд}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(647_{уд}/647_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 86_{реком} + 0,2 \times 99^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 100_{уд})$				95,6 баллов

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

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

$$(92,4+90+80+91,6+95,6)/5=89,92_{МБОУ\langle\text{СОШ № 29 с углубленным изучением отдельных предметов имени И.Н. Зикеева}\rangle}$$

**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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{стенд} + 61/61_{сайт}) / 2) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных 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): $P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \mathcal{C}_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(359_{стенд} + 360_{сайт} / 2 * 367_{общ}) \times 100 = 98^{откр}_{уд}$	98 баллов
Итого по критерию 1 (K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 98 ^{откр} _{уд})				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): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times б_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>все</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{\mathcal{C}_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(351^{комф} / 367_{общ}) \times 100 = 96^{комф}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 96 ^{комф} _{уд})				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;	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 2^{орг}_{дост} = 40^{орг}_{дост}$	40 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 		В наличии <u>два</u> условий доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100$ <p>В наличии <u>пять</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(12^{\text{дост}} / 12_{\text{инв}}) \times 100 = 100^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 40^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 100^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 100^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(358^{\text{перв.конт}} / 367_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	97 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	по формуле (4.2):	98 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{оказ.услуг}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(360^{\text{каз.услуг}}/367_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{оказ.услуг}_{уд}}$	
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): $P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(358^{\text{вежл.дист}}/367_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{вежл.дист}_{уд}}$	97 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 97^{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times 98^{\text{каз.услуг}_{уд}} + 0,2 \times 97^{\text{вежл.дист}_{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(358^{\text{реком}}/367_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{реком}}$	97 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(358^{\text{орг.усл}}/367_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{орг.усл}_{уд}}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(367_{уд}/367_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 97^{\text{реком}} + 0,2 \times 97^{\text{орг.усл}_{уд}} + 0,5 \times 100_{уд})$				98,5 баллов

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

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

$$(99,2+98+82+97,4+98,5)/5=95,02 \text{ МБОУ «СОШ № 30»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБОУ «СОШ № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломкина»**

№ 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	<p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". 	30%	<p>по формуле (1.1):</p> $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ <p>$(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$</p>	100 баллов
1.2	<p>Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (1.2):</p> $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ <p>$30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$</p> <p>В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.</p>	100 баллов

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(566_{стенд} + 570_{сайт} / 2 * 575_{общ}) \times 100 = 99^{откр}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 1 (K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 99 ^{откр} _{уд})				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): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 5_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(569^{комф} / 575_{общ}) \times 100 = 99^{комф}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 99 ^{комф} _{уд})				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;	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 3^{орг}_{дост} = 80^{орг}_{дост}$	60 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 		В наличии <u>четыре</u> условий доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80$ <p>В наличии <u>четыре</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	80 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(14^{\text{дост}}/14_{\text{инв}}) \times 100 = 100^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 60^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 80^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 100^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(571^{\text{перв.конт}}/575_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	99 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	по формуле (4.2):	99 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{оказ.услуг}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(571_{\text{каз.услуг}}/575_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{оказ.услуг}_{уд}}$	
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): $P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(575_{\text{вежл.дист}}/575_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{вежл.дист}_{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 99_{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times 99_{\text{каз.услуг}_{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{вежл.дист}_{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(575_{\text{реком}}/575_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(571_{\text{орг.усл}}/575_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{орг.усл}_{уд}}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(571_{уд}/575_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 99_{\text{орг.усл}_{уд}} + 0,5 \times 99_{уд})$				99,3баллов

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

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

$$(99,6+99,5+80+99,2+99,3)/5=95,52 \text{ МБОУ «СОШ № 31 имени Героя Советского Союза Алексея Максимовича Ломокина»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (14/14 _{стенд} +61/61 _{сайт})/2)x100= 100 _{инф}	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:	30%	по формуле (1.2):	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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) 		$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ <p>В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.</p>	
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%	<p>по формуле (1.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{Q}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(544_{\text{стенд}} + 550_{\text{сайт}} / 2 * 553_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 99 ^{ТКР} _{уд})				99,6 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (2.1):</p> $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>пять</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов

2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(532^{комф}/553_{общ}) \times 100 = 96^{комф}_{уд}$	96 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 96 ^{комф} _{уд})				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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 3^{орг}_{дост} = 60^{орг}_{дост}$ В наличии <u>три</u> 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): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 4^{усл}_{дост} = 80$ В наличии <u>четыре</u> 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): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(8^{дост}/8_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(541^{перв.конт}/553_{общ}) \times 100 = 98^{перв.конт}_{уд}$	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): $П_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{У_{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(541^{каз.услуг}/553_{общ}) \times 100 = 98^{каз.услуг}_{уд}$	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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(550^{вежл.дист}/553_{общ}) \times 100 = 99^{вежл.дист}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 98^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 98^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 99^{вежл.дист}_{уд})$				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): $П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(535^{реком}/553_{общ}) \times 100 = 97^{реком}$	97 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы	20%	по формуле (5.2):	97 баллов

	организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(535^{\text{орг.усл}}/553_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(553_{\text{уд}}/553_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 97_{\text{реком}} + 0,2 \times 97^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				98,5 баллов

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

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

$$(99,6+98+80+98,2+98,5)/5=94,86 \text{ МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 32 им. прп. Серафима Саровского»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБОУ «СОШ № 33»**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения
---	----------------------------	-----------------------	--	--

п/п				образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(310_{\text{стенд}} + 311_{\text{сайт}} / 2 * 312_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 99^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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);	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(308^{\text{комф}}/312_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 99^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				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: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.	40 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) 	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80$ В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать	80 баллов

	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		услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(3^{дост}/3_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(312^{перв.конт}/312_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{Y_{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(309^{каз.услуг}/312_{общ}) \times 100 = 99^{каз.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(312^{вежл.дист}/312_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 99^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(312_{\text{реком}}/312_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(309_{\text{орг.усл}}/312_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(312_{\text{уд}}/312_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 99_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				99,8 баллов

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

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

$$(99,6+99,5+74+99,6+99,8)/5=94,5_{\text{МБОУ «СОШ № 33»}}$$

**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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{стенд} + 61/61_{сайт}) / 2 \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных 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): $P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(225_{стенд} + 225_{сайт} / 2 * 225_{общ}) \times 100 = 100^{откр}_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 1 (K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 100_{\text{откр уд}})$			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): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(225^{\text{комф}}/225_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф. усл}} + 0,5 \times 100^{\text{комф}}_{\text{уд}})$			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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>два</u> 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): $P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}_{\text{дост}}} \times 5^{\text{усл}_{\text{дост}}} = 100$ В наличии <u>пять</u> 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): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(4^{\text{Дост}}/4_{\text{инв}}) \times 100 = 100^{\text{Дост}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 40^{\text{орг}_{\text{дост}}} + 0,4 \times 100^{\text{усл}_{\text{дост}}} + 0,3 \times 100^{\text{Дост}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(225^{\text{перв.конт}}/225_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(225^{\text{каз.услуг}}/225_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	20%	по формуле (4.3):	100 баллов

	вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(225^{вежл.дист}/225_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(225_{реком}/225_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{y_{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(225^{орг.усл}/225_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(225_{уд}/225_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{реком} + 0,2 \times 100^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 100_{уд})$				100 баллов

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

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

$$(100+100+82+100+100)/5=96,4 \text{ МБОУ «СОШ № 34 им. В.М. Бочарова»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2) \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(587_{стенд} + 588_{сайт} / 2 * 590_{общ}) \times 100 = 99^{откр}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 1 (K¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 99^{откр}_{уд})$				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): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times б_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(585^{комф} / 590_{общ}) \times 100 = 99^{комф}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 99^{комф}_{уд})$				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;	30%	по формуле (3.1):	80 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 		$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 80^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(16^{\text{дост}} / 16_{\text{инв}}) \times 100 = 100^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 80^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 100^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 100^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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	40%	по формуле (4.1):	99 баллов

	справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(587^{перв.конт}/590_{общ}) \times 100 = 99_{уд}^{перв.конт}$	
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): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(587^{каз.услуг}/590_{общ}) \times 100 = 99_{уд}^{оказ.услуг}$	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 (подача 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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(587^{вежл.дист}/587_{общ}) \times 100 = 99_{уд}^{вежл.дист}$	99 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 99_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times 99_{уд}^{каз.услуг} + 0,2 \times 99_{уд}^{вежл.дист})$				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): $П_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(587_{реком}/590_{общ}) \times 100 = 99_{реком}$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{y_{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(590_{орг.усл}/590_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{орг.усл}$	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): $П_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(587_{уд}/590_{общ}) \times 100 = 99_{уд}$	99 баллов

Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 99_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 99_{\text{уд}}$	99,2баллов
---	-------------------

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

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

$$(99,6+99,5+94+99+99,2)/5=98,26 \text{ МБОУ «СОШ № 35 им. К.Д. Воробьева»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2) \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы";	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$	100 баллов

	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)		$30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(363_{\text{стенд}} + 371_{\text{сайт}} / 2 * 383_{\text{общ}}) \times 100 = 96^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	96 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 96^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов

2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(361^{комф}/383_{общ}) \times 100 = 94^{комф}_{уд}$	94 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 94 ^{комф} _{уд})				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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 3^{орг}_{дост} = 60^{орг}_{дост}$ В наличии <u>три</u> 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): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 4^{усл}_{дост} = 80$ В наличии <u>четыре</u> 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): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(10^{дост}/10_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(381^{перв.конт}/383_{общ}) \times 100 = 99^{перв.конт}_{уд}$	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): $П_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{У_{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(383^{каз.услуг}/383_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(383^{вежл.дист}/383_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 99^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(377^{реком}/383_{общ}) \times 100 = 98^{реком}$	98 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы	20%	по формуле (5.2):	97 баллов

	организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл.уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(376^{\text{орг.усл.уд}}/383_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{орг.усл.уд}}$	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(378_{\text{уд}}/383_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 98_{\text{реком}} + 0,2 \times 97^{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 99_{\text{уд}}$				98,3 баллов

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

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

$$(98,4+97+80+99,6+98,3)/5=94,66 \text{ МБОУ «СОШ № 36»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБОУ «СОШ № 37»**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения
---	----------------------------	-----------------------	--	--

п/п				образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(250_{\text{стенд}} + 247_{\text{сайт}} / 2 * 250_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 99^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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);	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(244^{\text{комф}}/250_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	98 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 98^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				99 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 20^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u> условие доступности услуг для инвалидов.	20 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) 	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100$ В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать	100 баллов

	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		услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(15^{дост}/16_{инв}) \times 100 = 94^{дост}_{уд}$	94 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 94^{дост}_{уд})$				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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(250^{перв.конт}/250_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{Y_{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(250^{каз.услуг}/250_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(250^{вежл.дист}/250_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(250_{\text{реком}}/250_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(244_{\text{орг.усл}}/250_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(250_{\text{уд}}/250_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 98_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				99,6 баллов

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

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

$$(99,6+99+74,2+100+99,6)/5=99,46 \text{ МБОУ «СОШ № 37»}.$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов	
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(178_{\text{стенд}} + 167_{\text{сайт}} / 2 * 198_{\text{общ}}) \times 100 = 87^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	87 баллов	
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 87^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(178^{\text{комф}}/198_{\text{общ}}) \times 100 = 90^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	90 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 90 _{комф.уд})				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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:	40%	по формуле (3.2):	60 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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 		$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times 3_{\text{дост}}^{\text{усл}} = 60$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{\text{дост}}/2_{\text{инв}}) \times 100 = 50_{\text{уд}}^{\text{дост}}$	50 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 60_{\text{дост}}^{\text{усл}} + 0,3 \times 50_{\text{уд}}^{\text{дост}})$				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): $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(191_{\text{перв.конт}}/198_{\text{общ}}) \times 100 = 96_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$	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): $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(191_{\text{каз.услуг}}/198_{\text{общ}}) \times 100 = 96_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$	96 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной	20%	по формуле (4.3):	100 баллов

	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)		$P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(198^{вежл.дист}/198_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 96^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 96^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(193_{реком}/198_{общ}) \times 100 = 96_{реком}$	96 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{y_{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(193^{орг.усл}/198_{общ}) \times 100 = 96^{орг.усл}_{уд}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(198_{уд}/198_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 96_{реком} + 0,2 \times 96^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 100_{уд})$				98 баллов

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

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

$$(94,8+95+39+96,8+98)/5=84,72 \text{ МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 38»}$$

**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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{стенд} + 61/61_{сайт}) / 2) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных 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): $П_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(449_{стенд} + 480_{сайт} / 2 * 498_{общ}) \times 100 = 93^{откр}_{уд}$	93 баллов
Итого по критерию 1 (K¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 93^{откр}_{уд})$				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): $П_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 4_{комф} = 80_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $П_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(478^{комф} / 498_{общ}) \times 100 = 96^{комф}_{уд}$	96 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 80_{комф.усл} + 0,5 \times 96^{комф}_{уд})$				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;	30%	по формуле (3.1): $П_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$	0 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 		$20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 2^{усл}_{дост} = 40$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(3^{дост} / 7_{инв}) \times 100 = 43^{дост}_{уд}$	43 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 40^{усл}_{дост} + 0,3 \times 43^{дост}_{уд})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$	99 баллов

			$(492^{\text{перв.конт}}/498^{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	
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): $P_{\text{каз.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{каз.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(492^{\text{каз.услуг}}/498^{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}}$	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 (подача 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): $P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(498^{\text{вежл.дист}}/498^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 99^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 99^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(498^{\text{реком}}/498^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(498^{\text{орг.усл}}/498^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(498^{\text{уд}}/498^{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100^{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100^{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(97,2+88+28,9+99,2+100)/5=82,66 \text{ МБОУ «СОШ № 39 имени К.Ф. Ольшанского»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (14/14 _{стенд} +61/61 _{сайт})/2)x100= 100 _{инф}	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы");	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$	100 баллов

	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)		$30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	
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): $\Pi_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(195_{\text{стенд}} + 200_{\text{сайт}} / 2 * 203_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	97 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 97^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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): $\Pi_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $\Pi_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(187^{\text{комф}} / 203_{\text{общ}}) \times 100 = 92^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	92 баллов

Итого по критерию 2 (К ²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 92 _{комф.уд})			96 баллов	
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>	0 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 60$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	60 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{\text{дост}}/4_{\text{инв}}) \times 100 = 50^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	50 баллов

Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 60^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 50^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(197^{\text{перв.конт}}/203_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(197^{\text{каз.услуг}}/203_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$	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 (подача 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): $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(201^{\text{вежл.дист}}/203_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 97^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 97^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 99^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(199^{\text{реком}}/203_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{реком}}$	98 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(201^{\text{орг.усл}}/203_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	99 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных)	50%	по формуле (5.3):	99 баллов

получателей услуг)		$P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(201_{уд}/203_{общ}) \times 100 = 99_{уд}$	
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 98_{реком} + 0,2 \times 99_{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 99_{уд})$			100 баллов

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

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

$$(98,8+96+39+97,4+98,7)/5=85,98 \text{ МБОУ «СОШ № 40»}$$

**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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{стенд} + 61/61_{сайт}) / 2 \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(436_{стенд} + 429_{сайт} / 2 * 439_{общ}) \times 100 = 98^{откр}_{уд}$	98 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 98^{откр}_{уд})$				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;	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 6_{комф} = 100_{комф.усл}$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(434^{комф}/439_{общ}) \times 100 = 99^{комф}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 99 _{комф.уд})				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: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 4^{усл}_{дост} = 80$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	80 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{дост}/5_{инв}) \times 100 = 40^{дост}_{уд}$	40 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 40^{дост}_{уд})$				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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(439^{перв.конт}/439_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{y_{каз.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(439^{каз.услуг}/439_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(439^{вежл.дист}/439_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(439_{\text{реком}}/439_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(398_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}/439_{\text{общ}}) \times 100 = 91_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(439_{\text{уд}}/439_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 91_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				98,2 баллов

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

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

$$(99,2+99,5+44+100+98,2)/5=88,18 \text{ МБОУ «СОШ № 41 имени В.В. Сизова»}.$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 42 имени Б.Г. Шуклина»**

	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя
--	----------------------------	-----------------------	--	---------------------

№ п/п				оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(452_{\text{стенд}} + 452_{\text{сайт}} / 2 * 119_{\text{общ}}) \times 100 =$ $100^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 100 ^{ТКР} _{уд})				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): $П_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(438^{\text{комф}}/452_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	97 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 97^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				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): $П_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 80^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>четыре</u> 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	40%	по формуле (3.2): $П_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100$	100 баллов

	<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 		<p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(7^{дост}/7_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(452^{перв.конт}/452_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(452^{каз.услуг}/452_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(452^{вежл.дист}/452_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов

	общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(452_{\text{реком}}/452_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(452_{\text{орг.усл}}/119_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(452_{\text{уд}}/452_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				100 баллов

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

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

$$(100+98,5+94+100+100)/5=98,5 \text{ МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 42 имени Б.Г. Шуклина»}$$

**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	<p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". 	30%	<p>по формуле (1.1):</p> $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ <p>$(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2) \times 100 = 100_{\text{инф}}$</p>	100 баллов
1.2	<p>Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (1.2):</p> $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ <p>$30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120_{\text{дист}}$</p> <p>В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.</p>	100 баллов

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \mathcal{C}_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(287_{стенд} + 291_{сайт} / 2 * 312_{общ}) \times 100 = 93^{откр}_{уд}$	93 баллов
Итого по критерию 1 (K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 93 ^{откр} _{уд})				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): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 5_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{\mathcal{C}_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(294^{комф} / 312_{общ}) \times 100 = 94^{комф}_{уд}$	94 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 94 ^{комф} _{уд})				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;	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 3^{орг}_{дост} = 60^{орг}_{дост}$	60 баллов

	- наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации		В наличии <u>три</u> условий доступности услуг для инвалидов.	
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): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80$ В наличии <u>четыре</u> 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): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(5^{\text{дост}}/5_{\text{инв}}) \times 100 = 100^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 60^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 80^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 100^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(304^{\text{перв.конт}}/312_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	97 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	по формуле (4.2):	96 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{оказ.услуг}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(300_{\text{каз.услуг}}/312_{\text{общ}}) \times 100 = 96_{\text{каз.услуг}_{уд}}$	
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): $P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(295_{\text{вежл.дист}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{вежл.дист}_{уд}}$	98 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 97_{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times 96_{\text{каз.услуг}_{уд}} + 0,2 \times 98_{\text{вежл.дист}_{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(289_{\text{реком}}/312_{\text{общ}}) \times 100 = 93_{\text{реком}}$	93 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(295_{\text{орг.усл}}/312_{\text{общ}}) \times 100 = 94_{\text{орг.усл}_{уд}}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(301_{уд}/304_{общ}) \times 100 = 99_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 93_{\text{реком}} + 0,2 \times 94_{\text{орг.усл}_{уд}} + 0,5 \times 99_{уд})$				96,2 баллов

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

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

$$(99,6+100+92+99,6+100)/5=93,44 \text{ МБОУ «СОШ № 43 им. Г.К. Жукова»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2) \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u>	100 баллов

			дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	
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): $П_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(445_{стенд} + 445_{сайт} / 2 * 445_{общ}) \times 100 = 100^{откр}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 1 (К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 100 ^{ТКР} _{уд})				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): $П_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times б_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(445^{комф} / 445_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 ^{комф} _{уд})				100 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			

3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.</p>	0 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 60$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	60 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{\text{дост}}/3_{\text{инв}}) \times 100 = 67^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	67 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 60^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 67^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(445^{перв.конт}/445_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{y_{каз.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(445^{каз.услуг}/445_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(445^{вежл.дист}/445_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $П_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(445^{реком}/445_{общ}) \times 100 = 100^{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{y_{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(167^{орг.усл}/167_{общ}) \times 100 = 100^{орг.усл}_{уд}$	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): $П_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(445_{уд}/445_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов

Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$	100 баллов
--	-------------------

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

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

$$(100+100+44,1+100+100)/5=88,22 \text{ МБОУ «Гимназия № 44»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 6161_{\text{сайт}}) / 2) \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона,	30%	по формуле (1.2):	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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) 		$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ <p>В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.</p>	
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%	<p>по формуле (1.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(354_{\text{стенд}} + 353_{\text{сайт}} / 2 * 356_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 99^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				99,6 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (2.1):</p> $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов

2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(356^{комф}/356_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 _{комф.уд})				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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ В наличии <u>нет</u> 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): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 4^{усл}_{дост} = 80$ В наличии <u>четыре</u> 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): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{дост}/4_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(356^{перв.конт}/356_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(356^{каз.услуг}/356_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	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 (подача 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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(356^{вежл.дист}/356_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(356^{реком}/356_{общ}) \times 100 = 100^{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы	20%	по формуле (5.2):	100 баллов

	организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(356^{\text{орг.усл}}/356_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(356_{\text{уд}}/356_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(99,6+100+47+100+100)/5=89,32 \text{ МБОУ «СОШ № 45»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(367_{\text{стенд}} + 367_{\text{сайт}}) / 2 \times 367_{\text{общ}} \times 100 =$ $100^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 100^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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;	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(367^{комф}/367_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 ^{комф} _{уд})				100 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 2^{орг}_{дост} = 40^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	40 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 4^{усл}_{дост} = 80$ <p>В наличии <u>четыре</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	80 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(4^{дост}/4_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(367^{перв.конт}/367_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{y_{каз.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(367^{каз.услуг}/367_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(175^{вежл.дист}/175_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(367_{\text{реком}}/367_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(367^{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}/367_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(367_{\text{уд}}/367_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				94,8 баллов

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

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

$$(100+100+74+100+100)/5=94,8 \text{ МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 46»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова»**

	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя
--	----------------------------	-----------------------	--	---------------------

№ п/п				оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(391_{\text{стенд}} + 391_{\text{сайт}} / 2 * 402_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	97 баллов
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 97^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(357^{\text{комф}}/402_{\text{общ}}) \times 100 = 64^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	64 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 64^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>два</u> 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100$	100 баллов

	<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 		<p>В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(16^{дост}/20_{инв}) \times 100 = 80^{дост}_{уд}$	80 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 80^{дост}_{уд})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(380^{перв.конт}/402_{общ}) \times 100 = 94^{перв.конт}_{уд}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(389^{каз.услуг}/402_{общ}) \times 100 = 97^{оказ.услуг}_{уд}$	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	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(400^{вежл.дист}/402_{общ}) \times 100 = 99^{вежл.дист}_{уд}$	99 баллов

	общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 94^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 97^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 99^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(374_{\text{реком}}/402_{\text{общ}}) \times 100 = 93_{\text{реком}}$	98 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(382^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 95^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(387_{\text{уд}}/402_{\text{общ}}) \times 100 = 96_{\text{уд}}$	96 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 98_{\text{реком}} + 0,2 \times 95^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 96_{\text{уд}})$				96,4 баллов

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

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

$$(98,8+82+76+96,2+96,4)/5=89,88 \text{ МБОУ «СОШ № 47 имени С.В. Широбокова»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \mathcal{C}_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(325_{стенд} + 318_{сайт} / 2 * 325_{общ}) \times 100 = 99^{откр}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 1 (K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 99 ^{ТКР} _{уд})				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): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times б_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{\mathcal{C}_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(310^{комф} / 325_{общ}) \times 100 = 95^{комф}_{уд}$	95 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 95 ^{комф} _{уд})				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;	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 2^{орг}_{дост} = 40^{орг}_{дост}$	40 баллов

	- наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации		В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.	
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): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100$ В наличии <u>пять</u> 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): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(3^{\text{дост}}/4_{\text{инв}}) \times 100 = 75^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	75 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 40^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 100^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 75^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(325^{\text{перв.конт}}/325_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	по формуле (4.2):	100 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{каз.услуг}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{каз.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(325^{\text{каз.услуг}}/325_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{каз.услуг}_{уд}}$	
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): $P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(323^{\text{вежл.дист}}/325_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{вежл.дист}_{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}_{уд}} + 0,2 \times 99^{\text{вежл.дист}_{уд}}$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(325^{\text{реком}}/325_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(323^{\text{орг.усл}}/325_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{орг.усл}_{уд}}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(325_{уд}/325_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100^{\text{реком}} + 0,2 \times 99^{\text{орг.усл}_{уд}} + 0,5 \times 100_{уд}$				99,8 баллов

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

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

$$(99,6+97,5+74,5+99,8+99,8)/5=94,24 \text{ МБОУ «СОШ № 48 имени Р.М.Каменева»}$$

**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	<p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". 	30%	<p>по формуле (1.1):</p> $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ <p>$(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2) \times 100 = 100_{\text{инф}}$</p>	100 баллов
1.2	<p>Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (1.2):</p> $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ <p>$30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$</p> <p>В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.</p>	100 баллов

1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \mathcal{C}_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(656_{стенд} + 659_{сайт} / 2 * 677_{общ}) \times 100 = 97^{откр}_{уд}$	97 баллов
Итого по критерию 1 (K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 97 ^{откр} _{уд})				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): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 5_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{\mathcal{C}_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(643^{комф} / 677_{общ}) \times 100 = 95^{комф}_{уд}$	95 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 95 ^{комф} _{уд})				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;	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 1^{орг}_{дост} = 20^{орг}_{дост}$	20 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 		В наличии <u>одно</u> условие доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 60$ <p>В наличии <u>три</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	60 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(3^{\text{дост}}/4_{\text{инв}}) \times 100 = 75^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	75 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 20^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 60^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 75^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(672^{\text{перв.конт}}/677_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	99 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	по формуле (4.2):	99 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{каз.услуг}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{каз.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(672^{\text{каз.услуг}}/677_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{каз.услуг}_{уд}}$	
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): $P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(666^{\text{вежл.дист}}/677_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{вежл.дист}_{уд}}$	98 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 99^{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times 99^{\text{каз.услуг}_{уд}} + 0,2 \times 98^{\text{вежл.дист}_{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(677_{\text{реком}}/677_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(677^{\text{орг.усл}}/677_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}_{уд}}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(674_{уд}/677_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}_{уд}} + 0,5 \times 99_{уд})$				99,5 баллов

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

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

$$(98,8+97,5+52,5+98,8+99,5)/5=89,42 \text{ МБОУ «СОШ № 49»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (14/14 _{стенд} +61/61 _{сайт})/2)x100= 100 _{инф}	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона,	30%	по формуле (1.2):	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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) 		$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ <p>В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.</p>	
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%	<p>по формуле (1.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{Q}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(594_{\text{стенд}} + 597_{\text{сайт}} / 2 * 600_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 1(K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 99 ^{откр} _{уд})				99,6 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (2.1):</p> $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов

2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(594^{комф}/600_{общ}) \times 100 = 99^{комф}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 99 _{комф.уд})				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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 4^{орг}_{дост} = 80^{орг}_{дост}$ В наличии <u>четыре</u> 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): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 6^{усл}_{дост} = 100$ В наличии <u>шесть</u> 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): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{инв}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(12^{дост}/12_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{общ}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(593^{перв.конт}/600_{общ}) \times 100 = 99^{перв.конт}_{уд}$	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): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{У_{общ}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(593^{каз.услуг}/600_{общ}) \times 100 = 99^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{общ}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(600^{вежл.дист}/600_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 99^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $П_{реком} = \left(\frac{У_{общ}^{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(593^{реком}/600_{общ}) \times 100 = 99^{реком}$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы	20%	по формуле (5.2):	100 баллов

	организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(600^{\text{орг.усл}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(590_{\text{уд}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}$	98 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 99_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 98_{\text{уд}}$				98,7 баллов

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

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

$$(99,6+99,5+94+99,6+98,7)/5=98,28 \text{ МБОУ «СОШ № 50 имени Юрия Алексеевича Гагарина»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБОУ «СОШ № 51»**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения
---	----------------------------	-----------------------	--	--

п/п				образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(298_{\text{стенд}} + 298_{\text{сайт}} / 2 * 300_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 99^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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);	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(294^{\text{комф}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	98 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x98)				99 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.	40 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) 	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80$ В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать	80 баллов

	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		услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(23^{дост}/23_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(298^{перв.конт}/300_{общ}) \times 100 = 99^{перв.конт}_{уд}$	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): $P_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{Y_{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(298^{каз.услуг}/300_{общ}) \times 100 = 99^{каз.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(298^{вежл.дист}/300_{общ}) \times 100 = 99^{вежл.дист}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 99^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 99^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 99^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(298_{\text{реком}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{реком}}$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(298_{\text{орг.усл}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(298_{\text{уд}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 99_{\text{реком}} + 0,2 \times 99_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 99_{\text{уд}}$				99 баллов

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

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

$$(99,6+99+74+99+99)/5=94,12 \text{ МБОУ «СОШ № 51»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ 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): $P_{\text{откр.уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(920_{\text{стенд}} + 920_{\text{сайт}} / 2 * 925_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 99^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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;	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(920^{\text{комф}}/925_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 99^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				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: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 80^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.	80 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) 	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100$ В наличии <u>пять</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать	100 баллов

	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		услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(3^{дост}/3_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(920^{перв.конт}/925_{общ}) \times 100 = 99^{перв.конт}_{уд}$	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): $P_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{y_{каз.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(920^{каз.услуг}/925_{общ}) \times 100 = 99^{каз.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(920^{вежл.дист}/925_{общ}) \times 100 = 99^{вежл.дист}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 99^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 99^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 99^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(925_{\text{реком}}/925_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(920_{\text{орг.усл}}/925_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(920_{\text{уд}}/925_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 99_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 99_{\text{уд}})$				99,3 баллов

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

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

$$(99,6+99,5+94+99+99,3)/5=98,28 \text{ МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 52»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2) \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $П_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(492_{стенд} + 479_{сайт} / 2 * 585_{общ}) \times 100 = 83^{откр}_{уд}$	83 баллов
Итого по критерию 1 (К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 83 ^{откр} _{уд})				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): $П_{комф. усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times б_{комф} = 100_{комф. усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(561^{комф} / 585_{общ}) \times 100 = 96^{комф}_{уд}$	96 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 100 _{комф. усл} + 0,5 x 96 ^{комф} _{уд})				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;	30%	по формуле (3.1):	60 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 		$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 60^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	80 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(6^{\text{дост}}/6_{\text{инв}}) \times 100 = 100^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 60^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 80^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 100^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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	40%	по формуле (4.1):	99 баллов

	справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(579_{перв.конт} / 585_{общ}) \times 100 = 99_{уд}^{перв.конт}$	
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): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(576_{каз.услуг} / 585_{общ}) \times 100 = 94_{уд}^{оказ.услуг}$	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 (подача 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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(574_{вежл.дист} / 585_{общ}) \times 100 = 98_{уд}^{вежл.дист}$	98 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 99_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times 94_{уд}^{каз.услуг} + 0,2 \times 98_{уд}^{вежл.дист})$				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): $П_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(579_{реком} / 585_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{y_{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(579_{орг.усл} / 585_{общ}) \times 100 = 99_{уд}^{орг.усл}$	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): $П_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(579_{уд} / 585_{общ}) \times 100 = 99_{уд}$	99 баллов

Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 99_{\text{реком}} + 0,2 \times 99_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times 99_{\text{уд}}$	99 баллов
---	------------------

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

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

$$(93,2+98+80+96,8+99)/5=93,4 \text{ МБОУ «СОШ № 53»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $П_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(483_{стенд} + 474_{сайт} / 2 * 496_{общ}) \times 100 = 96^{откр}_{уд}$	96 баллов
Итого по критерию 1 (К¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 100^{ТКР}_{уд})$				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): $П_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times б_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(453^{комф} / 496_{общ}) \times 100 = 91^{комф}_{уд}$	91 баллов
Итого по критерию 2 (К²): $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 100^{комф}_{уд})$				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;	30%	по формуле (3.1): $П_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$	0 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 		$20^{орг}_{дост} \times 0^{орг}_{дост} = 0^{орг}_{дост}$ В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 4^{усл}_{дост} = 80$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	80 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$	96 баллов

			$(477^{\text{перв.конт}}/496^{\text{общ}}) \times 100 = 96^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	
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): $P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(488^{\text{каз.услуг}}/496^{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$	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 (подача 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): $P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(488^{\text{вежл.дист}}/496^{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	98 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 96^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 96^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 98^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(483^{\text{реком}}/496^{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{реком}}$	97 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(474^{\text{орг.усл}}/496^{\text{общ}}) \times 100 = 95^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(485^{\text{уд}}/496^{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{уд}}$	98 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 97^{\text{реком}} + 0,2 \times 95^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 98^{\text{уд}})$				97,1 баллов

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

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

$$(98,4+95,5+47+97,2+97,1)/5=87,04 \text{ МБОУ «СОШ № 54 имени Героя Советского Союза Николая Алексеевича Бредихина»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов

1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(516_{\text{стенд}} + 517_{\text{сайт}} / 2 * 520_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 99^{\text{ТКР}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов

2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{q_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(515^{комф}/520_{общ}) \times 100 = 99^{комф}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 99^{комф}_{уд})$				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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 3^{орг}_{дост} = 60^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	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	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 5^{усл}_{дост} = 100$ <p>В наличии <u>пять</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов

	режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(5^{дост}/5_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(517^{перв.конт}/520_{общ}) \times 100 = 99^{перв.конт}_{уд}$	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): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(520^{каз.услуг}/520_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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 (подача 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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(517^{вежл.дист}/517_{общ}) \times 100 = 99^{вежл.дист}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 99^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 99^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(520_{реком}/520_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(517^{\text{орг.усл}}/520_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(520_{\text{уд}}/520_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 99^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				99,8 баллов

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

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

$$(99,6+99,5+88+99,4+99,8)/5=97,26 \text{ МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 55 имени Александра Невского»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 56**

	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества
--	----------------------------	-----------------------	--	-------------------------------------

№ п/п				учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{стенд} + 61/61_{сайт}) / 2 \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(854_{стенд} + 795_{сайт} / 2 * 905_{общ}) \times 100 = 91^{откр}_{уд}$	91 баллов
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 91^{откр}_{уд})$				96,4 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:	50%	по формуле (2.1):	100

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(794^{\text{комф}}/905_{\text{общ}}) \times 100 = 88^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	88 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100_{комф.усл}+ 0,5 x 88^{комф}_{уд})				94 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 60^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	60 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности,</p>	80 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 		позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(13^{дост}/13_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 60^{орг\ дост} + 0,4 \times 80^{усл\ дост} + 0,3 \times 100^{дост\ уд})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(891^{перв.конт}/905_{общ}) \times 100 = 98^{перв.конт}_{уд}$	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): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(896^{каз.услуг}/905_{общ}) \times 100 = 99^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(784^{вежл.дист}/905_{общ}) \times 100 = 87^{вежл.дист}_{уд}$	87 баллов

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 98^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 99^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 87^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$			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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(778_{\text{реком}}/905_{\text{общ}}) \times 100 = 86_{\text{реком}}$	86 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(756^{\text{орг.усл}}/905_{\text{общ}}) \times 100 = 83^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(778_{\text{уд}}/905_{\text{общ}}) \times 100 = 86_{\text{уд}}$	86 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 86_{\text{реком}} + 0,2 \times 83^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 86_{\text{уд}})$			85,4 баллов	

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

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

$$(96,4+94+80+96,2+85,4)/5=90,4 \text{ МБОУ «СОШ с углубленным изучением отдельных предметов № 56»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(1228/стенд + 1222сайт/2 * 1269общ) \times 100 = 96_{уд}^{откр}$	96 баллов
Итого по критерию 1 (K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 96 _{откр^{уд}})				98,4 балла
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) 	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 5_{комф} = 100_{комф.усл}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(1220^{комф}/1269_{общ}) \times 100 = 96_{уд}^{комф}$	96 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 96 _{комф^{уд}})				98 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных 	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20_{дост}^{орг} \times 2_{дост}^{орг} = 40_{дост}^{орг}$	40 баллов

	<p>проемов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 		В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	80 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(40^{\text{дост}} / 47_{\text{инв}}) \times 100 = 85^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	85 баллов
Итого по критерию 3 (K³): (0,3 x 40 ^{орг} _{дост} + 0,4 x 80 ^{усл} _{дост} + 0,3 x 85 ^{дост} _{уд})				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(1260^{\text{перв.конт}} / 1269_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{оказ.услуг}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(1260^{\text{каз.услуг}}/1269_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{оказ.услуг}_{уд}}$	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 (подача 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): $P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(1269^{\text{вежл.дист}}/1269_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}_{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 99^{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times 99^{\text{каз.услуг}_{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}_{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(1241^{\text{реком}}/1269_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{реком}}$	98 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(1260^{\text{орг.усл}}/1269_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{орг.усл}_{уд}}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(1260_{уд}/1269_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 98^{\text{реком}} + 0,2 \times 99^{\text{орг.усл}_{уд}} + 0,5 \times 99_{уд})$				98,7 баллов

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

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

$(98,4+98+69,5+99,2+98,7)/5=92,76$ 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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{стенд} + 61/61_{сайт}) / 2) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$	100 баллов

	или гиперссылки на нее)		$30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	
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): $П_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(372_{\text{стенд}} + 386_{\text{сайт}} / 2 * 421_{\text{общ}}) \times 100 = 90^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	90 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 90^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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): $П_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times б_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(368^{\text{комф}} / 421_{\text{общ}}) \times 100 = 87^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	87 баллов

Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 100 _{комф.усл+} 0,5 x 87 _{комф.уд})			93.5 баллов	
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	40 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	80 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(29^{\text{дост}} / 38_{\text{инв}}) \times 100 = 76^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	76 баллов

Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 40^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 80^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 76^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(399^{\text{перв.конт}}/421^{\text{общ}}) \times 100 = 95^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{каз.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{каз.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(407^{\text{каз.услуг}}/421^{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}}$	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 (подача 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): $P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(412^{\text{вежл.дист}}/521^{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	98 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 95^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 97^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 98^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(386^{\text{реком}}/421^{\text{общ}}) \times 100 = 92^{\text{реком}}$	92 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(379^{\text{орг.усл}}/421^{\text{общ}}) \times 100 = 90^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	90 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных)	50%	по формуле (5.3):	89 баллов

получателей услуг)		$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(375_{уд}/421_{общ}) \times 100 = 89_{уд}$	
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 92_{реком} + 0,2 \times 90^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 89_{уд})$			90,1 баллов

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

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

$(96+93,5+66,8+96,4+90,1)/5=88,56$ 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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{стенд} + 61/61_{сайт}) / 2 \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:	30%	по формуле (1.2):	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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) 		$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ <p>В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.</p>	
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%	<p>по формуле (1.3):</p> $P_{\text{откр.уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{Q}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(518_{\text{стенд}} + 492_{\text{сайт}} / 2 * 540_{\text{общ}}) \times 100 = 93^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	93 баллов
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 93^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				97,2 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (2.1):</p> $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов

2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(530^{комф}/540_{общ}) \times 100 = 98^{комф}_{уд}$	98 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 98 ^{комф} _{уд})				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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 3^{орг}_{дост} = 60^{орг}_{дост}$ В наличии <u>три</u> 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): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 3^{усл}_{дост} = 60$ В наличии <u>три</u> 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): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(16^{дост}/16_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(493^{перв.конт}/540_{общ}) \times 100 = 91^{перв.конт}_{уд}$	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): $П_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{У_{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(540^{каз.услуг}/540_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(483^{вежл.дист}/540_{общ}) \times 100 = 89^{вежл.дист}_{уд}$	89 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 91^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 89^{вежл.дист}_{уд})$				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): $П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(515_{реком}/540_{общ}) \times 100 = 95_{реком}$	95 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы	20%	по формуле (5.2):	87 баллов

	организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(472^{\text{орг.усл}}/540_{\text{общ}}) \times 100 = 87^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(524_{\text{уд}}/540_{\text{общ}}) \times 100 = 97_{\text{уд}}$	97 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 95_{\text{реком}} + 0,2 \times 87^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 97_{\text{уд}}$				94,4 баллов

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

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

$$(97,2+99+72+94,2+94,4)/5=91,36_{\text{МБОУ «СОШ № 60 имени героев Курской битвы»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБОУ «СОШ № 61 имени П.А. Михина»**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения
---	----------------------------	-----------------------	--	--

п/п				образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(564_{\text{стенд}} + 579_{\text{сайт}} / 2 * 600_{\text{общ}}) \times 100 = 95^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	95 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 95^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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);	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(600^{\text{комф}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 ^{комф} _{уд})				100 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 80^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.	80 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) 	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100$ В наличии <u>все</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать	100 баллов

	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		услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(16^{дост}/16_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(570^{перв.конт}/600_{общ}) \times 100 = 95^{перв.конт}_{уд}$	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): $P_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{y_{каз.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(563^{каз.услуг}/600_{общ}) \times 100 = 94^{каз.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(575^{вежл.дист}/600_{общ}) \times 100 = 96^{вежл.дист}_{уд}$	96 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 95^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 94^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 96^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(600_{\text{реком}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(600_{\text{орг.усл}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(600_{\text{уд}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				100 баллов

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

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

$$(98+100+94+94,8+100)/5=97,36 \text{ МБОУ «СОШ № 61 имени П.А. Михина»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{\text{стенд}} + 61/61_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(419_{\text{стенд}} + 419_{\text{сайт}} / 2 * 435_{\text{общ}}) \times 100 = 96^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	96 баллов

Итого по критерию 1 (K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 96_{\text{откруд}})$			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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(393^{\text{комф}}/435_{\text{общ}}) \times 100 = 90^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	90 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 90^{\text{комф}}_{\text{уд}})$			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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.	0 баллов

3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}}, (3.2)$ $20_{\text{усл}_{\text{дост}}}^{\text{усл}_{\text{дост}}} \times 6_{\text{усл}_{\text{дост}}}^{\text{усл}_{\text{дост}}} = 100$ <p>В наличии <u>все</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(4_{\text{дост}}/10_{\text{инв}}) \times 100 = 40_{\text{уд}}^{\text{дост}}$	40 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 0^{\text{орг}_{\text{дост}}} + 0,4 \times 100_{\text{усл}_{\text{дост}}}^{\text{усл}_{\text{дост}}} + 0,3 \times 40_{\text{уд}}^{\text{дост}})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(432_{\text{перв.конт}}/435_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(432_{\text{каз.услуг}}/435_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$	99 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	20%	по формуле (4.3):	99 баллов

	вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(432^{вежл.дист}/435_{общ}) \times 100 = 99^{вежл.дист}_{уд}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 99^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 99^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 99^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(431_{реком}/435_{общ}) \times 100 = 99_{реком}$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{y_{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(428^{орг.усл}/435_{общ}) \times 100 = 98^{орг.усл}_{уд}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(431_{уд}/435_{общ}) \times 100 = 99_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 99_{реком} + 0,2 \times 98^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 99_{уд})$				98,8 баллов

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

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

$$(98,4+95+52+99+98,8)/5=88,64 \text{ МБОУ «Прогимназия «Радуга»}$$

**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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(14/14_{стенд} + 61/61_{сайт}) / 2 \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных 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): $П_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(330_{стенд} + 330_{сайт} / 2 * 330_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{откр}$	100 баллов
Итого по критерию 1 (К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 100 _{откр_уд})				100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: <ul style="list-style-type: none"> - 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): $П_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times б_{комф} = 100_{комф.усл}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	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): $П_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(330^{комф} / 330_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{комф}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 _{комф_уд})				100 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных 	30%	по формуле (3.1): $П_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20_{дост}^{орг} \times 0_{дост}^{орг} = 0_{дост}^{орг}$	0 баллов

	<p>проемов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 		В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 60$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	60 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{\text{дост}}/2_{\text{инв}}) \times 100 = 50^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	50 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 60^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 50^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(330^{\text{перв.конт}}/330_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	100 баллов

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{\text{каз.услуг}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{каз.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(330_{\text{каз.услуг}}/330_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{каз.услуг}_{уд}}$	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 (подача 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): $P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(330_{\text{вежл.дист}}/330_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{вежл.дист}_{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услуг}_{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{вежл.дист}_{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(330_{\text{реком}}/330_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(330_{\text{орг.усл}}/330_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{уд}}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(330_{уд}/330_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{уд}} + 0,5 \times 100_{уд})$				100 баллов

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

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

$(100+100+39+100+100)/5=87,8$ 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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(11/11_{\text{стенд}} + 52/52_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы");	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$	100 баллов

	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 _{дист} x 4 _{дист} = 120* _{дист} В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр\ уд} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (593 _{стенд} +598 _{сайт} /2*600 _{общ}) x 100= 97 ^{откр} _{уд}	99 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 99 ^{откр} _{уд})				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): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ 20 _{комф} x б _{комф} = 100 _{комф.усл} В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов

2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(595^{комф}/600_{общ}) \times 100 = 99^{комф}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 99 ^{комф} _{уд})				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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 3^{орг}_{дост} = 60^{орг}_{дост}$ В наличии <u>три</u> 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): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 6^{усл}_{дост} = 100$ В наличии <u>все</u> 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): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(6^{дост}/6_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(600^{перв.конт}/600_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{У_{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(600^{каз.услуг}/600_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(600^{вежл.дист}/600_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(600_{реком}/600_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы	20%	по формуле (5.2):	100 баллов

	организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(600^{\text{орг.усл}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(600_{\text{уд}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 99_{\text{реком}} + 0,2 \times 98^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 99_{\text{уд}}$				98,8 баллов

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

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

$$(99,6+99,5+88+100+100)/5=97,42 \text{ МБУДО «Дворец пионеров и школьников города Курска»}$$

**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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(11/11_{стенд} + 52/52_{сайт}) / 2 \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(296_{стенд} + 298_{сайт} / 2 * 300_{общ}) \times 100 = 99^{откр}_{уд}$	99 баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 99^{откр}_{уд})$				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;	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.ул} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(300^{\text{комф}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 100^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				100 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 60^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.	60 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) 	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100$ В наличии <u>шесть</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать	100 баллов

	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		услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(13^{дост}/13_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				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): $P_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(300^{перв.конт}/300_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(300^{каз.услуг}/300_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(300^{вежл.дист}/300_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(300_{\text{реком}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(300_{\text{орг.усл}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(300_{\text{уд}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				100 баллов

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

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

$$(99,6 + 100 + 80 + 100 + 100) / 5 = 95,92 \text{ МБУДО «Дворец детского творчества»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (11/11стенд+52/52 сайт) /2)x100= 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): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ 30дист x 4дист = 120* дист В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (349стенд+345сайт/2*355общ) x 100= 98откр уд	98 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100инф + 0,3 x 100дист + 0,4 x 98откр уд)				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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(340^{\text{комф}}/355_{\text{общ}}) \times 100 = 96^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	96 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 96 ^{комф} _{уд})				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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>два</u> 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	40%	по формуле (3.2):	80 баллов

	<p>зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 		$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times 4_{\text{дост}}^{\text{усл}} = 80$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(16^{\text{дост}}/17_{\text{инв}}) \times 100 = 94_{\text{уд}}^{\text{дост}}$	94 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 40_{\text{дост}}^{\text{орг}} + 0,4 \times 80_{\text{дост}}^{\text{усл}} + 0,3 \times 94_{\text{уд}}^{\text{дост}})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(353_{\text{перв.конт}}/355_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(353_{\text{каз.услуг}}/355_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}}$	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	20%	<p>по формуле (4.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$	99 баллов

	обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$(353_{\text{дист}}/355_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 99^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 99^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 99^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(353_{\text{реком}}/355_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{реком}}$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(353_{\text{орг.усл}}/355_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(353_{\text{уд}}/355_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 99_{\text{реком}} + 0,2 \times 99_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 99_{\text{уд}})$				99 баллов

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

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

$$(99,2+98 +72,2+99+99)/5=93,48 \text{ МБУДО «Дом детского творчества Железнодорожного округа»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(11/11_{\text{стенд}} + 52/52_{\text{сайт}}) / 2) \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \mathcal{C}_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(508_{стенд} + 524_{сайт} / 2 * 532_{общ}) \times 100 = 97^{откр}_{уд}$	97 баллов
Итого по критерию 1 (K¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 97 ^{откр} _{уд})				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): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times б_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{\mathcal{C}_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(532^{комф} / 532_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 ^{комф} _{уд})				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;	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 1^{орг}_{дост} = 20^{орг}_{дост}$	20 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 		В наличии <u>одно</u> условие доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 60$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	60 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(8^{\text{дост}}/8_{\text{инв}}) \times 100 = 100^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 20^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 60^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 100^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(532^{\text{перв.конт}}/532_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	по формуле (4.2):	100 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{каз.услуг}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{каз.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(532_{\text{каз.услуг}}/532_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{каз.услуг}_{уд}}$	
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): $P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(532_{\text{вежл.дист}}/532_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{вежл.дист}_{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услуг}_{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{вежл.дист}_{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(532_{\text{реком}}/532_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(532_{\text{орг.усл}}/532_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{уд}}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(532_{уд}/532_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{уд}} + 0,5 \times 100_{уд})$				100 баллов

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

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

$$(98,8+100+60+100+100)/5=91,76 \text{ МБУДО «Детский дом искусств «Ритм» г. Курска}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(11/11_{\text{стенд}} + 52/52_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(560_{стенд} + 551_{сайт} / 2 * 571_{общ}) \times 100 = 97^{откр}_{уд}$	97 баллов
Итого по критерию 1 (K¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 97^{откр}_{уд})$				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): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times б_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(518^{комф} / 571_{общ}) \times 100 = 91^{комф}_{уд}$	91 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 91^{комф}_{уд})$				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;	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$	60 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 		$20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 60^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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): $P^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100$ В наличии <u>пять</u> 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): $P^{\text{дост}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(75^{\text{дост}} / 86_{\text{инв}}) \times 100 = 87^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	87 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 60^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 100^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 87^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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): $P^{\text{перв.контг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.контг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$	96 баллов

			$(548^{\text{перв.конт}}/571_{\text{общ}}) \times 100 = 96^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	
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): $P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(565^{\text{каз.услуг}}/571_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$	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 (подача 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): $P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(565^{\text{вежл.дист}}/571_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 96^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 99^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 99^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(565_{\text{реком}}/571_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{реком}}$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(548^{\text{орг.усл}}/571_{\text{общ}}) \times 100 = 96^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(565_{\text{уд}}/571_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{уд}}$	99 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 99_{\text{реком}} + 0,2 \times 96^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 99_{\text{уд}})$				98,4 баллов

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

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

$(98,8+95,5+84,1+97,8+98,4)/5=94,92$ 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): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(11/11_{стенд} + 52/52_{сайт}) / 2 \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты,	30%	по формуле (1.2):	100 баллов

	- 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 услуги мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(70_{\text{стенд}} + 70_{\text{сайт}} / 2 * 70_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 1(K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 100^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов

2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(61^{комф}/70_{общ}) \times 100 = 87^{комф}_{уд}$	87 баллов
Итого по критерию 2 (K²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 87 ^{комф} _{уд})				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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 1^{орг}_{дост} = 20^{орг}_{дост}$ В наличии <u>одно</u> 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): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 1^{усл}_{дост} = 20$ В наличии <u>одно</u> 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): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 20^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(70^{перв.конт}/70_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(70^{каз.услуг}/70_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(70^{вежл.дист}/70_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(70_{реком}/70_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы	20%	по формуле (5.2):	100 баллов

	организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{орг.усл.уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(70^{\text{орг.усл}}/70_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(70_{\text{уд}}/70_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}}$				100 баллов

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

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

$$(100+93,5+29+100+100)/5=84,5 \text{ МБУДО «Детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр имени Ульяны Громовой»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБУДО «Детско-юношеский центр «Оберег»**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения
---	----------------------------	-----------------------	--	--

п/п				образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (11/11стенд+52/52сайт)/2)x100= 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): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}(1.2)$ 30 _{дист} x 4 _{дист} = 120* _{дист} В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (423стенд+430сайт/2*430общ) x 100= 99откр _{уд}	99 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100инф + 0,3 x 100дист + 0,4 x 99откр _{уд})				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);	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 		$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(410^{\text{комф}}/430_{\text{общ}}) \times 100 = 95^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	95 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 95^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				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: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 80^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.	80 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) 	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 40$ В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать	40 баллов

	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		услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 40^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(430^{перв.конт}/430_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П_{уд}^{каз.услуг} = \left(\frac{Y_{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(430^{каз.услуг}/430_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(430^{вежл.дист}/430_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				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): $П_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(430_{реком}/430_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{орг.усл_{уд}} = \left(\frac{y_{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(430_{орг.усл}/430_{общ}) \times 100 = 100_{орг.усл_{уд}}$	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): $П_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(430_{уд}/430_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{реком} + 0,2 \times 100_{орг.усл_{уд}} + 0,5 \times 100_{уд})$				100 баллов

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

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

$$(99,6+97,5+55+100+100)/5=99,46 \text{ МБУДО «Детско-юношеский центр «Оберег»}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(11/11_{\text{стенд}} + 52/52_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(197_{\text{стенд}} + 197_{\text{сайт}} / 2 * 198_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	99 баллов

Итого по критерию 1 (K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 99^{\text{Ткр}}_{\text{уд}})$			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): $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{q_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(182^{\text{комф}}/198_{\text{общ}}) \times 100 = 92^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	92 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 100^{\text{комф}}_{\text{уд}})$			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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>нет</u> условий доступности услуг для инвалидов.	0 баллов

3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}^{\text{услуг}_{\text{дост}}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}_{\text{дост}}} \times 3^{\text{усл}_{\text{дост}}} = 60$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	60 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{\text{дост}}/2_{\text{инв}}) \times 100 = 50^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	50 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 0^{\text{орг}_{\text{дост}}} + 0,4 \times 60^{\text{усл}_{\text{дост}}} + 0,3 \times 50^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(188^{\text{перв.конт}}/198_{\text{общ}}) \times 100 = 95^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	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%	<p>по формуле (4.2):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(190^{\text{каз.услуг}}/198_{\text{общ}}) \times 100 = 96^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$	96 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	20%	по формуле (4.3):	97 баллов

	вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(192^{вежл.дист}/198_{общ}) \times 100 = 97^{вежл.дист}_{уд}$	
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 95^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 96^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 97^{вежл.дист}_{уд})$				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): $P_{реком} = \left(\frac{y_{реком}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(187_{реком}/198_{общ}) \times 100 = 94_{реком}$	94 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{уд}^{орг.усл} = \left(\frac{y_{орг.усл}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(187^{орг.усл}/198_{общ}) \times 100 = 94^{орг.усл}_{уд}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(188_{уд}/198_{общ}) \times 100 = 95_{уд}$	95 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 94_{реком} + 0,2 \times 94^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 95_{уд})$				94,5 баллов

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

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

$$(99,6+96+39+95,8+94,5)/5=84,98 \text{ МБУДО «Городской комплексный оздоровительно-досуговый центр детей и молодежи «Орленок»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБОУ ДО ДШИ № 1 им. Г.В. Свиридова**

	Показатели оценки качества	Значимость	Расчет показателей по учреждению	Значение
--	----------------------------	------------	----------------------------------	----------

№ п/п		показателя	образования	показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(11/11_{\text{стенд}} + 52/52_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(379_{\text{стенд}} + 379_{\text{сайт}} / 2 * 379_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 1 (К¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 100^{\text{откр}}_{\text{уд}})$				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	50%	по формуле (2.1): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф. усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления	100 баллов

	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.)		услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ (379 ^{комф} /379 ^{общ}) × 100 = 100 ^{комф} _{уд}	100 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 × 100 _{комф.усл} + 0,5 × 100 ^{комф} _{уд})				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): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 4^{орг}_{дост} = 80^{орг}_{дост}$ В наличии <u>четыре</u> 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;	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 6^{усл}_{дост} = 100$ В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	100 баллов

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(б^{дост}/б_{инв}) \times 100 = 100_{уд}^{дост}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100_{уд}^{дост})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(379^{перв.конт}/379_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{перв.конт}$	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): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(379^{оказ.услуг}/379_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{оказ.услуг}$	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): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left(\frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(379^{вежл.дист}/379_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{вежл.дист}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times 100_{уд}^{каз.услуг} + 0,2 \times 100_{уд}^{вежл.дист})$				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	30%	по формуле (5.1):	100 баллов

	была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(379_{\text{реком}}/379_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(379_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}/379_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	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): $P_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(379_{\text{уд}}/379_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				100 баллов

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

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

$$(100+100+94+100+100)/5=98,8 \text{ МБОУ ДО ДШИ № 1 им. Г.В. Свиридова}$$

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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(11/11_{\text{стенд}} + 52/52_{\text{сайт}}) / 2 \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $П_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(300_{стенд} + 300_{сайт} / 2 * 300_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{откр}$	100 баллов
Итого по критерию 1 (К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 100 ^{ТКР} _{уд})				100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: <ul style="list-style-type: none"> - 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): $П_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 5_{комф} = 100_{комф.усл}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	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): $П_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(300^{комф} / 300_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{комф}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 ^{комф} _{уд})				100 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 	30%	по формуле (3.1): $П_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20_{дост}^{орг} \times 4_{дост}^{орг} = 80_{дост}^{орг}$	80 баллов

	- наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации		В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.	
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): $П_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100$ В наличии <u>шесть</u> 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): $П_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(6^{\text{дост}}/6_{\text{инв}}) \times 100 = 100^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 80^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 100^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 100^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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): $П_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(300^{\text{перв.конт}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	по формуле (4.2):	100 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{каз.услуг}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{каз.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(300_{\text{каз.услуг}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{каз.услуг}_{уд}}$	
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): $P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(300_{\text{вежл.дист}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{вежл.дист}_{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услуг}_{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{вежл.дист}_{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(300_{\text{реком}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(300_{\text{орг.усл}}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{уд}}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(300_{уд}/300_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{уд}} + 0,5 \times 100_{уд})$				100 баллов

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

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

$$(100+100+94+100+100)/5=98,8 \text{ МБОУ ДО ДШИ № 2 им. И.П. Гринева}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (11/11 _{стенд} +52/52 _{сайт})/2)x100= 100 _{инф}	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}(1.2)$ 30 _{дист} x 4 _{дист} = 120* _{дист} В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $П_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(260_{стенд} + 260_{сайт} / 2 * 260_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{откр}$	100 баллов
Итого по критерию 1 (К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 100 ^{ТКР} _{уд})				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): $П_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times б_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(260^{комф} / 260_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{комф}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 ^{комф} _{уд})				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;	30%	по формуле (3.1): $П_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20_{дост}^{орг} \times 3_{дост}^{орг} = 60_{дост}^{орг}$	60 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 		В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100$ <p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(6^{\text{дост}}/6_{\text{инв}}) \times 100 = 100^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 60^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 100^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 100^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(260^{\text{перв.конт}}/260_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	по формуле (4.2):	100 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{оказ.услуг}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(260_{\text{оказ.услуг}}/260_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{оказ.услуг}_{уд}}$	
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): $P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(260_{\text{вежл.дист}}/260_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{вежл.дист}_{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услуг}_{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{вежл.дист}_{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(260_{\text{реком}}/260_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(260_{\text{орг.усл}}/260_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{уд}}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(260_{уд}/260_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{уд}} + 0,5 \times 100_{уд})$				100 баллов

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

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

$$(100+100+88+100+100)/5=97,6 \text{ МБОУ ДО ДШИ № 4 им. В.Г.Яковлева}$$

**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	<p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". 	30%	<p>по формуле (1.1):</p> $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ <p>$(11/11_{\text{стенд}} + 52/52_{\text{сайт}}) / 2) \times 100 = 100_{\text{инф}}$</p>	100 баллов
1.2	<p>Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%	<p>по формуле (1.2):</p> $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ <p>$30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$</p> <p>В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.</p>	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): $П_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(230_{стенд} + 230_{сайт} / 2 * 230_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{откр}$	100 баллов
Итого по критерию 1 (К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 100 ^{ТКР} _{уд})				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): $П_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times б_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(230^{комф} / 230_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{комф}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 ^{комф} _{уд})				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;	30%	по формуле (3.1): $П_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20_{дост}^{орг} \times 4_{дост}^{орг} = 80_{дост}^{орг}$	80 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 		В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100$ <p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(4^{\text{дост}}/4_{\text{инв}}) \times 100 = 100^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 80^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 100^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 100^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(230^{\text{перв.конт}}/230_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	по формуле (4.2):	100 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{оказ.услуг}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(230_{\text{оказ.услуг}}/230_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{оказ.услуг}_{уд}}$	
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): $P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(230_{\text{вежл.дист}}/230_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{вежл.дист}_{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услуг}_{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{вежл.дист}_{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(230_{\text{реком}}/230_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(230_{\text{орг.усл}}/230_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{уд}}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(230_{уд}/230_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{уд}} + 0,5 \times 100_{уд})$				100 баллов

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

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

$$(100+100+94+100+100)/5=98,8 \text{ МБОУ ДО ДШИ № 5 им. Д.Д. Шостаковича}$$

**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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(11/11_{\text{стенд}} + 52/52_{\text{сайт}}) / 2) \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 4_{\text{дист}} = 120^*_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> 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): $П_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(360_{стенд} + 360_{сайт} / 2 * 360_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{откр}$	100 баллов
Итого по критерию 1 (К¹): (0,3 x 100 _{инф} + 0,3 x 100 _{дист} + 0,4 x 100 ^{ТКР} _{уд})				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): $П_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times б_{комф} = 100_{комф.усл}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $П_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(360^{комф} / 360_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{комф}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 100 _{комф.усл} + 0,5 x 100 ^{комф} _{уд})				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;	30%	по формуле (3.1): $П_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20_{дост}^{орг} \times 3_{дост}^{орг} = 60_{дост}^{орг}$	60 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 		В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.	
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - 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%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100$ <p>В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(4^{\text{дост}}/4_{\text{инв}}) \times 100 = 100^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 60^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 100^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 100^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				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%	<p>по формуле (4.1):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(360^{\text{перв.конт}}/360_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	по формуле (4.2):	100 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{оказ.услуг}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(360_{\text{оказ.услуг}}/360_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{оказ.услуг}_{уд}}$	
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): $P_{\text{вежл.дист}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(360_{\text{вежл.дист}}/360_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{вежл.дист}_{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100_{\text{перв.конт}_{уд}} + 0,4 \times 100_{\text{каз.услуг}_{уд}} + 0,2 \times 100_{\text{вежл.дист}_{уд}})$				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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(360_{\text{реком}}/360_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(360_{\text{орг.усл}}/360_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{уд}}$	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): $P_{уд} = \left(\frac{y_{уд}}{q_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(360_{уд}/360_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{уд}} + 0,5 \times 100_{уд})$				100 баллов

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

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

$$(100+100+88+100+100)/5=97,6 \text{ МБОУ ДО ДШИ № 7}$$

