

ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями Поныровского района Курской области

04.08.2020 г.

№3

Присутствовали:

От отдела образования администрации Поныровского района:

Горайнова О.Н. – начальник отдела

От Общественного совета по независимой оценке качества:

Бирюкова Е.В. – директор МКУ «Межпоселенческая библиотека» Поныровского района Курской области, заместитель председателя районной Общественной организации «Союз женщин России», председатель;

Карелина Н.Н. – заведующая отделом кадров МКУК «Поныровский центр культуры и досуга», секретарь

Буданов В.З. – председатель Совета ветеранов войны и труда п. Поныри (по согласованию);

Огурцов М.В. – председатель Совета ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов Поныровского района;

Торубарова В.А. – председатель районного отделения общественной организации «Союз женщин России»;

Данилова В.А. – главный редактор АУКО «Редакция газеты «Знамя Победы».

Повестка дня:

1. Подведение итогов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями Поныровского района Курской области, в 2020 году.

Слушали:

Бирюкову Е.В., председателя Общественного совета, о проведении и результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой образовательными организациями Поныровского района Курской области, в 2020 году. Она познакомила с отчетом о проведении НОКУООД, предоставленный организацией-оператором Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования и культуры, созданном в ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса».

Выступили: Огурцов М.В., член Общественного совета, Горайнова О.Н., начальник отдела образования

Решение:

1. Результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в общеобразовательных организациях Поныровского района утвердить. (Приложение №1)

2. Направить в адрес отдела образования администрации предложения Общественного совета по улучшению деятельности образовательных организаций, в отношении которых в 2020 году была проведена независимая оценка (приложение №2).

3. Рекомендовать:

- отделу образования администрации Поныровского района рассмотреть результаты проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности подведомственных образовательных организаций и учесть их при выработке мер по совершенствованию их деятельности;
- образовательным организациям рассмотреть результаты независимой оценки качества образования на общем собрании коллективов и использовать их в своей работе.

Председатель общественного совета

Е.В. Бирюкова

Секретарь общественного совета

Н.Н. Карелина

Handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Карелина'.

УТВЕРЖДАЮ

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



Г.П. Огорокова

» _____ 2020г.

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: Отдел образования администрации Поныровского района Курской области МКОУ "Поныровская средняя общеобразовательная школа" Поныровского района Курской области, МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников», МКОУДО «Поныровская детско-юношеская спортивная школа», МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка», МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок», МКОУ ДО «Поныровская детская школа искусств»

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

Курск 2020

Содержание

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

Введение

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

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

Задачи исследования:

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

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

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

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

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

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

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

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

Нормативно-правовые основы, обеспечивающие проведение НОК УООД

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

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

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

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

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

– Приказ Рособранадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», а также формат предоставления на нем обязательной к размещению информации об образовательной организации.

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

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

В оценке приняли участие 6 образовательных организаций Поныровского района Курской области:

№ п/п	Наименование общеобразовательных организаций	Количество учащихся	Адрес электронной почты ОО	Адрес официального сайта ОО
1	МКОУ "Поныровская средняя общеобразовательная школа" Поныровского района Курской области	407	ponyripsosch@yandex.ru	http://psh.ucoz.ru
2	МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»	172	dom_pionerov_74@mail.ru	http://ponyridod.ucoz.ru/
3	МКОУДО «Поныровская детско-юношеская спортивная школа»	150	chapligin.alexandr2015@yandex.ru	http://pon-dus.ru
4	МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»	275	romashka1968@inbox.ru	http://romashkaponyri.ucoz.ru/
5	МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»	35	lepinairen@mail.ru	http://wdss.ucoz.ru/
6	МКОУ ДО «Поныровская детская школа искусств»	160	ponyry.dshi@mail.ru	http://pdschi.kursk.muzkult.ru/
	Итого респондентов	1199		

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 2019 г №114

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

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

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

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

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

1. Общая информация об учреждении образования:
 - полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
 - дата создания учреждения образования, сведения об учредителе;
 - учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя учреждения образования);
 - структура учреждения образования, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
 - фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения образования.
2. Информация о деятельности учреждения образования:
 - сведения о видах предоставляемых услуг;
 - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги, перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги;
 - копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения образования, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
 - информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением образования;
 - информация о планируемых мероприятиях;
 - информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.
3. Иная информация:
 - информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя учреждения образования;

информация, которая размещается и публикуется по решению учреждения образования;
результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением образования, а также предложения об улучшении качества его деятельности;

план по улучшению качества работы учреждения.

Таблица 1. Наличие или отсутствие на официальном сайте общей информации об организации и дистанционных способов обратной связи и взаимодействия

Все показатели для оценки наличия информации на официальных сайтах образовательных организаций были сформированы на основе нормативно-правовых актов, описанных в начале раздела.

Информация	МКОУ «Поныровская СОШ»	МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»	МКОУДО «Поныровская ДЮСШ»	МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»	МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»	МКОУ ДО «Поныровская ДШИ»
1.1. Наличие даты создания образовательной организации	+	+	+	+	+	+
1.2. Наличие информации об учредителе образовательной организации	+	+	+	+	+	+
1.3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации	+	+	+	+	+	+
1.4. Наличие режима и графика работы организации	+	+	+	+	+	+
1.5. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)	+	+	+	+	+	+
1.6. Наличие и функционирование абонентского номера телефона	+	+	+	+	+	+
1.7. Наличие и функционирование электронной почты	+	+	+	+	+	+
1.8. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам						
1.9. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»	+	+	-	+	+	+
1.10. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	+	+	-	+	+	+
1.11. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)	+	+	+	+	+	+
1.12. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет"	+	+	+	+	+	+

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации должны присутствовать копии ряда документов. Названия соответствующих документов и наличие их копий на сайте организации представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Наличие или отсутствие на официальном сайте образовательной организации копий соответствующих документов

Информация	МКОУ «Поныровская СОШ»	МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»	МКОУДО «Поныровская ДЮСШ»	МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»	МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»	МКОУ ДО «Поныровская ДШИ»
2.1.Наличие устава образовательной организации	+	+	+	+	+	+
2.2. Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+	+	+	+	+
2.3. Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	+	+	+	+	+	+
2.4. Наличие плана финансовохозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации	+	+	+	+	+	+
2.5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся	+	+	+	+	+	+
2.6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся	+	+	+	+	+	+
2.7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора	+					
2.8. Наличие отчета о результатах самообследования	+	+	+	+	+	+
2.9. Наличие документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей): 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; за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные						
2.10. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний	+	+	+	+	+	+

Далее оценивалось наличие информации о руководителе образовательной организации, его заместителях. Результаты оценки представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Наличие или отсутствие на официальном сайте информации о руководителе образовательной организации и его заместителях.

Информация	МКОУ «Поныровская СОШ»	МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»	МКОУДО «Поныровская ДЮСШ»	МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»	МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»	МКОУ ДО «Поныровская ДШИ»
3.1. Ф.И.О руководителя	+	+	+	+	+	+
3.2. Ф.И.О заместителей руководителя	+	+	+	+	+	+
3.3. Должности заместителей руководителя	+	+	+	+	+	+
3.4. Телефон и электронная почта руководителя	+	+	+	+	+	+
3.5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя	+	+	+	+	+	+

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации необходимо размещать информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы. Наличие и отсутствие соответствующей информации представлено в Таблице 4.

Таблица 4. Наличие или отсутствие на официальном сайте информации о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы

Информация	МКОУ «Поныровская СОШ»	МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»	МКОУДО «Поныровская ДЮСШ»	МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»	МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»	МКОУ ДО «Поныровская ДШИ»
4.1. Ф.И.О работника	+	+	+	+	+	+
4.2.Занимаемая должность (должности)	+	+	+	+	+	+
4.3.Преподаваемые учебные предметы/курсы	+	+	+	+	+	+
4.4.Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя	+	+	+	+	+	+
4.5. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке	+	+	+	+	+	+
4.6. Общий стаж работы	+	+	+	+	+	+
4.7. Стаж работы по специальности	+	+	+	+	+	+

Далее оценивалось наличие информации, касающейся образовательного процесса. Результаты оценки представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Наличие или отсутствие на официальном сайте информации, касающейся образовательного процесса

Информация	МКОУ «Поныровская СОШ»	МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»	МКОУДО «Поныровская ДЮСШ»	МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»	МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»	МКОУ ДО «Поныровская ДШИ»
5.1. Наличие информации об уровне образования, получаемом в данной образовательной организации	+	+	+	+	+	+
5.2. Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации	+	+	+	+	+	+
5.3. Наличие информации о нормативном сроке обучения в образовательной организации	+	+	+	+	+	+
5.4. Наличие информации о сроке действия	+	+	+	+	+	+

государственной аккредитации образовательной программы						
5.5. Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии	+	+	+	+	+	+
5.6. Наличие учебных планов с приложением их копий	+	+	+	+	+	+
5.7. Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету/курсу с приложением их копий	+	+	+	+	+	+
5.8. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии	+	+	+	+	+	+
5.9. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	+	+	+	+	+	+
5.10. Наличие реализуемых образовательных программ с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренные соответствующей образовательной программой	+	+	+	+	+	+

Последняя группа показателей, изучаемых на официальном сайте образовательной организации - это информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности. Наличие или отсутствие данной информации представлено в Таблице 6.

Таблица 6. Наличие или отсутствие на официальном сайте информации о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности

Информация	МКОУ «Поныровская СОШ»	МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»	МКОУДО «Поныровская ДЮСШ»	МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»	МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»	МКОУ ДО «Поныровская ДШИ»
6.1. Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами	+	+	+	+	+	+

и лицами с ограниченными возможностями здоровья						
6.2. Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+
6.3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+
6.4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+
6.5. Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+
6.6. Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+
6.7. Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+
6.8. Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+
6.9. Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+
6.10. Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, 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)						
6.11. Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	+	+	+	+	+	+

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. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов

МКОУ «Поныровская средняя общеобразовательная школа»

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
407чел	339чел.	23 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения -94%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
407чел.	383 чел.	24 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" -94%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
	Информация по итогам анкетирования	

Общее количество опрошенных получателей услуг	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
407 чел.	373 чел.	34 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 92%		
4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)		
Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг-инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
45чел.	34чел.	11чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 76%		
5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
407 чел.	407чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – 100%		
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
407чел.	394 чел.	13 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – 97%		
7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)		

Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
407чел.	389чел.	18 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 96%		
8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
407чел.	384чел.	23чел.
Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 94%		
9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее))		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
407чел.	392чел.	15чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 96%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
407 чел.	398чел.	9чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 98%		

МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
70 чел	70 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения - 100%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
70 чел.	58 чел.	12 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - 83%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
70 чел.	62 чел.	8 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 89%		

4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)		
Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг - инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
1 чел.	0 чел.	1 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 0%		
5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
70 чел.	70 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – 100%		
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
70 чел.	70 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – 100%		
7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
70 чел.	70 чел.	0 чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100%		
8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
70 чел.	70 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100%		
9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее))		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
70чел.	67 чел.	3чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 96%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
70чел.	67 чел.	3 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 96%		

МКОУДО «Поныровская детско-юношеская спортивная школа»

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
55 чел	55чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения - 100%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
55 чел.	55 чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - 100%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
60чел.	60 чел.	0чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%		
4. Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)		
Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг-инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
5чел.	3чел.	2чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 60%		
5. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
60 чел.	60 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – 100%		
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
60 чел.	60 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – 100%		
7. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
35чел.	35чел.	0чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100%		
8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
60чел.	60 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100%		
9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее))		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
60чел.	60чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 100%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
60чел.	60 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100%		

МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
110 чел	101чел.	9чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения -92%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
110чел.	100чел.	10чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 91%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
110чел.	108чел.	2 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 98%		

4.Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)		
Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг-инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
2чел.	2чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%		
5.Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
110чел.	110 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – 100%		
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
110чел.	110 чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – 100%		
7.Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
110чел.	106 чел.	4чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 96%		
8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
110 чел.	110 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100%		
9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее))		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
110 чел.	110чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 100%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
110 чел.	110 чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100%		

МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
25	25чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения - 100%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
25 чел.	25 чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 100%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
25чел.	25чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 100%		

4.Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)		
Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг-инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
1чел.	0чел.	1чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 0%		
5.Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
25 чел.	25 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – 100%		
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
25чел.	25чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – 100%		
7.Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
25чел.	25 чел.	0чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 100%		
8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
25 чел.	25 чел.	0 чел.
Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100%		
9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее))		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
25 чел.	25чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 100%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
25 чел.	25 чел.	0чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100%		

МКОУ ДО «Поныровская детская школа искусств»

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
82 чел	72чел.	10чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения -88%		
2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
82 чел.	65чел.	17чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 79%		
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг в учреждении (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении учреждения; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений учреждения; транспортная доступность учреждения (наличие общественного транспорта, парковки); возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, при личном посещении) и прочие условия)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
82чел.	74чел.	8чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в учреждении – 90%		

4.Удовлетворенность доступностью предоставления услуг для инвалидов в учреждении (оценивалось лицами, имеющими установленную группу инвалидности)		
Общее количество опрошенных получателей услуг - инвалидов	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг-инвалидов	Количество, не удовлетворенных получателей услуг - инвалидов
1чел.	0чел.	1чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 0%		
5.Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
82чел.	80чел.	2 чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в учреждение – 98%		
6. Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
82чел.	80чел.	2чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение – 98%		
7.Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников учреждения, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
82чел.	75чел.	7чел.

Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 91%		
8. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения)		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
82 чел.	77 чел.	5чел.
Вывод: доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым (могли бы его рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 94%		
9. Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения, навигацией внутри учреждения (наличие информационных табличек, указателей и прочее))		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
82 чел.	73чел.	9чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 89%		
10. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в учреждении		
Общее количество опрошенных получателей услуг	Информация по итогам анкетирования	
	Количество, удовлетворенных получателей услуг	Количество, не удовлетворенных получателей услуг
82чел.	77чел.	5чел.
Вывод: доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 94%		

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

В таблице 7 представлены сведения по критерию по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Таблица 7. 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
МКОУ «Поныровская СОШ»	100	30	100	30	94	37,6	97,6
МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»	100	30	100	30	91	36,4	96,4
МКОУДО «Поныровская ДЮСШ»	100	30	60	18	100	40	88
МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»	100	30	100	30	91	36,4	96,4
МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»	100	30	100	30	100	40	100

МКОУ ДО «Поныровская детская школа искусств»	100	30	100	30	84	33,6	93,6
--	-----	----	-----	----	----	------	------

По второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». Данные по каждой организации представлены в таблице 8. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром общеобразовательных учреждений.

Таблица 8. Сводная ведомость по второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Организации	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.1 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
МКОУ «Поныровская СОШ»	100	50	92	50	96
МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»	100	50	89	44,5	94,5
МКОУДО «Поныровская ДЮСШ»	100	50	100	50	100
МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»	100	50	98	49	99
МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»	100	50	100	50	100
МКОУ ДО «Поныровская детская школа искусств»	100	50	90	45	95

По третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» сведения представлены в таблице 9.

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

Таблица 9. Сводная таблица по третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

Организации	3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	3.1 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
МКОУ «Поныровская СОШ»	60	20	40	16	76	22,8	58,8

МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»	0	0	40	16	0	0	16
МКОУДО «Поныровская ДЮСШ»	60	18	40	16	50	18	52
МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»	60	18	60	24	100	30	72
МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»	0	0	20	8	0	0	8
МКОУ ДО «Поныровская детская школа искусств»	20	6	20	8	0	0	14

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» данные представлены в таблице 10. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

Таблица 10. Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

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
МКОУ «Поныровская СОШ»	100	40	97	38,8	96	19,2	98
МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»	100	40	100	40	100	20	100
МКОУДО «Поныровская ДЮСШ»	100	40	100	40	100	20	100
МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»	100	40	100	40	96	19,2	99,2
МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»	100	40	100	40	100	20	100
МКОУ ДО «Поныровская детская школа искусств»	98	39,2	98	39,2	91	18,2	96,6

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации» данные представлены в таблице 11.

Таблица 11. Сводная таблица по пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»

Организации	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.1 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
МКОУ «Поныровская СОШ»	94	28,2	96	19,2	98	49	96,4
МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»	100	30	96	19,2	96	48	97,2
МКОУДО «Поныровская ДЮСШ»	100	30	100	20	100	50	100
МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»	100	30	100	20	100	50	100
МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»	100	30	100	20	100	50	100
МКОУ ДО «Поныровская детская школа искусств»	94	28,2	89	17,8	94	47	93

В таблице 12 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 12. Сводная таблица по пяти критериям

Организации	Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность"	Критерий 2. "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"	Критерий 3. "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"	Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость, работников организации".	Критерий 5. "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"
МКОУ «Поныровская СОШ»	97,6	96	58,8	98	96,4
МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»	96,4	94,5	16	100	97,2
МКОУДО «Поныровская ДЮСШ»	88	100	52	100	100
МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»	96,4	99	72	99,2	100
МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»	100	100	8	100	100

МКОУ ДО «Поныровская детская школа искусств»	93,6	95	14	96,6	93
--	------	----	----	------	----

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУ «Поныровская СОШ» 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 инвалидов
2. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников» 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. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУДО «Поныровская ДЮСШ» выявлены следующие недостатки:

По критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» по Пункту 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи» отсутствует:

1. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
2. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка» услуг 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 критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок» выявлены следующие недостатки:

По критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность отсутствует:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);

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

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

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУ ДО «Поныровская детская школа искусств» выявлены следующие недостатки:

По критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность отсутствует:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

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

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

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

По итогам расчета всех критериев для всех 6 организаций муниципальных общеобразовательных учреждений был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 13.

Таблица 13. Рейтинг образовательных учреждений Поныровского района Курского района

Организации	Баллы	Рейтинг
МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»	93,32	1
МКОУ «Поныровская СОШ»	89,36	2
МКОУДО «Поныровская ДЮСШ»	88	3
МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»	81,6	4
МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»	80,82	5
МКОУ ДО «Поныровская детская школа искусств»	78,44	6

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

Предложения по совершенствованию деятельности учреждений образования

МКОУ «Поныровская СОШ» 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. Выделенные стоянки для инвалидов;
2. Сменные кресла-коляски;

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

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом

Брайля

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

МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников» 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. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
4. Наличие сменных кресел-колясок;
5. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

МКОУДО «Поныровская ДЮСШ» необходимо обеспечить:

По критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» по Пункту 1.2 «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи» обеспечить:

1. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
2. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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 критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих

инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

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

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

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

МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок» необходимо обеспечить:

По критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность обеспечить:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);

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» отсутствуют:

1. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами
2. Выделенные стоянки 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 критерию «Доступность услуг для инвалидов» по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

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

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

МКОУ ДО «Поныровская детская школа искусств» необходимо обеспечить:

По критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» по Пункту 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность обеспечить:

1. Возможность бронирования услуг/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении);

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» отсутствуют:

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

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

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

Приложение

Сведения об организации - операторе

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

305000, г. Курск, ул. Радищева, 35

Тел. 70-82-46, факс 70-56-87

ИНН 4632005963 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000006

К/сч 30101810145250000411

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

БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063

ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000

ОКФС – 53

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МКОУ «Поныровская СОШ»**

№ 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): $П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (37 _{стенд} +37 _{сайт} /74 _{норм})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): $П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}(1.2)$ 30 _{дист} x 4 _{дист} = 120* _{дист} В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П_{откр_{уд}} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (384 _{стенд} +383 _{сайт} /2*407 _{общ}) x 100= 94 ^{откр} _{уд}	94 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 94^{откр}_{уд})				97,6 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 баллов

	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.)		$П_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 120_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг. В связи с тем, что максимально возможное значение показателя составляет 100 баллов, то ($P_{\text{комф.усл}}$) оценки качества принимает значение 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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(373^{\text{комф}}/407_{\text{общ}}) \times 100 = 92^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	92 баллов
Итого по критерию 2 (K²): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 92^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				96 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 60^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ 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: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$	40 баллов

	- 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		$20^{усл}_{дост} \times 2^{усл}_{дост} = 40 * у_{сл}_{дост}$ В наличии <u>два</u> условия доступности, 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): $П^{дост}_{уд} = \left(\frac{у_{дост}}{ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(34^{дост}/45_{инв}) \times 100 = 76^{дост}_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	76 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 40^{усл}_{дост} + 0,3 \times 76^{дост}_{уд})$				58,8 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): $П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{у_{перв.конт}}{ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(407^{перв.конт}/407_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	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): $П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{у_{оказ.услуг}}{ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$	97 баллов

			$(394^{\text{каз.услуг}}/407_{\text{общ}}) \times 100 = 97^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
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): $П^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{\bar{ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(389^{\text{вежл.дист}}/407_{\text{общ}}) \times 100 = 96^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	96 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 97^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 96^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				98 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): $П_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\bar{ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(384_{\text{реком}}/407_{\text{общ}}) \times 100 = 94_{\text{реком}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	94 баллов
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\bar{ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(392^{\text{орг.усл}}/407_{\text{общ}}) \times 100 = 96^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	96 баллов
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания	50%	по формуле (5.3):	98 баллов

.	услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(398_{уд} / 407_{общ}) \times 100 = 98_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 94_{реком} + 0,2 \times 96^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 98_{уд})$				96,4 баллов

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

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

$$(97,6 + 96 + 58,8 + 98 + 96,4) / 5 = 89,36 \text{ МКОУ «Поныровская СОШ»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»**

№ 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): $П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (37 _{стенд} +37 _{айт} /74 _{норм})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): $П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист} (1.2)$ 30 _{дист} x 4 _{дист} = 120* _{дист} В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П_{откр_{уд}} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (70 _{стенд} +58 _{сайт} /140 _{общ}) x 100= 91 _{откр_{уд}}	91 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 60_{дист} + 0,4 x 91^{ткр}_{уд})				96,4 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 баллов

	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.)		$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 120 *_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(62^{\text{комф}}/70_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	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.	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>ни одного</u> условия 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	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 40 *^{\text{усл}}_{\text{дост}}$	40 баллов

	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		В наличии <u>два</u> условия доступности, 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): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(0^{дост}/1_{инв}) \times 100 = 0^{дост}_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	0 баллов
Итого по критерию 3 (K³): $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 40^{усл}_{дост} + 0,3 \times 0^{дост}_{уд})$				16 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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(70^{перв.конт}/70_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	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): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left(\frac{y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$	100 баллов

			$(70^{\text{каз.услуг}/70_{\text{общ}}} \times 100 = 100^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
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): $П^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(70^{\text{вежл.дист}/70_{\text{общ}}} \times 100 = 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $П_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(70_{\text{реком}}/70_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y^{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(67^{\text{орг.усл}}/70_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	96 баллов

			Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
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): $П_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(67_{уд} / 70_{общ}) \times 100 = 100$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	96 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 100_{реком} + 0,2 \times 96^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 96_{уд})$				97,2 баллов

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

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

$$(96,4 + 94,5 + 16 + 100 + 97,2) / 5 = 80,82 \text{ МКОУДО «Поныровский дом пионеров и школьников»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МКОУДО «Поныровская детско-юношеская спортивная школа»**

№ 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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ (37стенд+37айт /74норм)х100= 100инф	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}} (1.2)$ $30_{\text{дист}} \times 2_{\text{дист}} = 60_{\text{дист}}$ В наличии и функционируют <u>два</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	60 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): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ (55стенд+55сайт/110общ) х 100= 100откр уд	100 баллов
Итого по критерию 1(К¹): (0,3 х 100инф + 0,3 х 60дист + 0,4 х 100 ^{ткр} уд)				88 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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(60^{\text{комф}}/60_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	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): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 60^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ 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: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и	40%	по формуле (3.2):	40 баллов

	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		$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 40 * \text{усл}_{\text{дост}}$ В наличии <u>два</u> условия доступности, 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): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}^{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(3^{\text{дост}} / 5_{\text{инв}}) \times 100 = 60^{\text{дост}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	60 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 60^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 40^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 60^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				52 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(60^{\text{перв.конт}} / 60_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	40%	по формуле (4.2):	100 баллов

	непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(60_{\text{каз.услуг}}/60_{\text{общ}}) \times 100 =$ $100_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
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): $П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(35_{\text{вежл.дист}}/35_{\text{бщ}}) \times 100 =$ $100_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): (0,4 x 100 ^{перв.конт} _{уд} +0,4 x 100 ^{каз.услуг} _{уд} +0,2 x 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): $П_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(60_{\text{реком}}/60_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(60_{\text{орг.усл}}/60_{\text{бщ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	100 баллов

			Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
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): $П_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(60_{уд} / 60_{общ}) \times 100 = 100$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	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)):

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

$$(88 + 100 + 52 + 100 + 100) / 5 = 88 \text{ МКОУДО «Поныровская ДЮСШ»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»**

№ 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): $П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{айт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - 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): $П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П_{откр_{уд}} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(101_{стенд} + 100_{сайт} / 220_{общ}) \times 100 = 91_{откр_{уд}}$	91баллов
Итого по критерию 1(К¹): $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 91_{откр_{уд}})$				96,4 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»			

2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - 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): $П_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 120 *_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг. В связи с тем, что максимально возможное значение показателя составляет 100 баллов, то ($P_{\text{комф.усл}}$) оценки качества принимает значение <u>100</u> баллов.	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): $П_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(108^{\text{комф}}/110_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	98 баллов
Итого по критерию 2 (K^2): $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 98^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				99 баллов
3.	Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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): $П_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 60^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.	60 баллов
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих	40%	по формуле (3.2):	60 баллов

.	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		$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20_{\text{дост}}^{\text{усл}} \times 3_{\text{дост}}^{\text{усл}} = 60 *_{\text{дост}}^{\text{усл}}$ В наличии <u>три</u> условия доступности, 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): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\bar{C}_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{\text{дост}}/2_{\text{инв}}) \times 100 = 0^{\text{дост}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
Итого по критерию 3 (K³): (0,3 x 60 ^{орг} _{дост} + 0,4 x 60 ^{усл} _{дост} + 0,3 x 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): $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\bar{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(110^{\text{перв.конт}}/110_{\text{общ}}) \times 100 =$ $100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	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): $П_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(110^{\text{каз.услуг}}/110_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	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): $П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(106^{\text{вежл.дист}}/110_{\text{общ}}) \times 100 = 96^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	96 баллов
Итого по критерию 4 (K⁴): $(0,4 \times 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 96^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				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): $П_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(110_{\text{реком}}/110_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$	100 баллов

			$(110^{\text{орг.усл}}/110_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
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): $П_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(110_{\text{уд}}/110_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	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)):

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

$$(96,4+99+72+99,2+100)/5=93,32 \text{ МКДОУ «Поныровский детский сад «Ромашка»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»**

№ 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): $П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ (37стенд+37сайт /74норм)х100= 100инф	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист} (1.2)$ 30дист х 4дист = 120*дист В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $П_{откр_{уд}} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ (25стенд+25сайт/50общ) 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.); - 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>пять</u> комфортных условий предоставления услуг.	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y^{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(25^{\text{комф}}/25_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	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): $P^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ 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: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	40%	по формуле (3.2): $P^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 20^*_{\text{усл}_{\text{дост}}}$	20 баллов

	- 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		В наличии <u>одно</u> условия доступности, 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): $П_{уд}^{дост} = \left(\frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(0/1_{инв}) \times 100 = 0_{уд}^{дост}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	0 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 0_{дост}^{орг} + 0,4 \times 20_{дост}^{усл} + 0,3 \times 0_{уд}^{дост})$				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): $П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(25_{перв.конт} / 25_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{перв.конт}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в %	40%	по формуле (4.2):	100 баллов

	от общего числа опрошенных получателей услуг)		$П_{\text{каз.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{каз.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(25^{\text{каз.услуг}}/25_{\text{общ}}) \times 100$ $= 100^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
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): $П_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(25^{\text{вежл.дист}}/25_{\text{общ}}) \times 100 =$ $100^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
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): $П_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(25^{\text{реком}}/25_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{реком}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	100 баллов
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(25^{\text{орг.усл}}/25_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	100 баллов

			Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
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): $P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(25_{уд} / 25_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	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)):

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

$$(100 + 100 + 8 + 100 + 100) / 5 = 81,6 \text{ МКДОУ «Возовский детский сад «Светлячок»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МКОУ ДО «Поныровская детская школа искусств»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образовани я
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): $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{\text{стенд}} + 37_{\text{айт}} / 74_{\text{норм}}) \times 100 = 100_{\text{инф}}$	100баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп: - 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 способов взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Y_{\text{общ}}} \right) \times 100, (1.3)$ $(72_{\text{стенд}} + 65_{\text{сайт}} / 164_{\text{общ}}) \times 100 =$ $84^{\text{откр}}_{\text{уд}}$	84 баллов

Итого по критерию 1 (K¹): $(0,3 \times 100_{\text{инф}} + 0,3 \times 100_{\text{дист}} + 0,4 \times 84^{\text{ткр}}_{\text{уд}})$				93,6 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): $P_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100^*_{\text{комф. усл}}$	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): $P^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y^{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(74^{\text{комф}}/82_{\text{общ}}) \times 100 = 90^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	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): $P^{\text{орг}}_{\text{дост}} = T^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{орг}}_{\text{дост}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 20^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.	20 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать	40%	по формуле (3.2):	20 баллов

	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		$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \cdot (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 1^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 20 * \text{усл}_{\text{дост}}$ В наличии <u>одно</u> условия доступности, 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): $P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$ $(0^{\text{дост}}/1_{\text{инв}}) \times 100 = 0^{\text{дост}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	0 баллов
Итого по критерию 3 (К³): $(0,3 \times 20^{\text{орг}}_{\text{дост}} + 0,4 \times 20^{\text{усл}}_{\text{дост}} + 0,3 \times 0^{\text{дост}}_{\text{уд}})$				14 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): $P_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$ $(80^{\text{перв.конт}}/82_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	98 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	40%	по формуле (4.2):	98 баллов

	обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$ $(80^{\text{каз.услуг}}/82_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
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): $P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$ $(75^{\text{вежл.дист}}/82_{\text{общ}}) \times 100 = 91^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	91 баллов
Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 98^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times 98^{\text{каз.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times 91^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$				96,6 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): $P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(77^{\text{реком}}/82_{\text{общ}}) \times 100 = 94^{\text{реком}}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	94 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(73^{\text{орг.усл}}/82_{\text{общ}}) \times 100 = 89^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	89 баллов

			Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	
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): $P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(77_{уд} / 82_{общ}) \times 100 = 94_{уд}$ Примечание: расчет проводился на основании информации, указанной в разделе 1.2 отчета.	94 баллов
Итого по критерию 5 (K⁵): $(0,3 \times 94_{реком} + 0,2 \times 89^{орг.усл}_{уд} + 0,5 \times 94_{уд})$				93 баллов

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

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

$$(93,6 + 95 + 14 + 96,6 + 93) / 5 = 78,44 \text{ МКОУ ДО «Поныровская детская школа искусств»}$$