

УТВЕРЖДАЮ

Образовательная организация - частного учреждения  
дополнительного профессионального образования «Дом  
знаний»



И.В. Гусева

2021г.

### 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: Управление по образованию Администрации Рыльского района Курской области

Исполнитель: Образовательная организация - частного учреждения дополнительного профессионального образования «Дом знаний»

Курск 2021

## Содержание

### Введение

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

### Приложение

## Введение

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК УООД), осуществляемой Муниципальными бюджетными 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 Рыльского района Курской области на современном этапе социального развития.

### **Задачи исследования:**

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

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

- выработать рекомендации по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями Рыльского 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

*Нормативно-правовые основы независимой оценки качества*

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

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

Указ Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;

Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2018 г. № 212 «О внесении изменения в перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов, утвержденный

Указом Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2018 г. № 472 «Об осуществлении мер по реализации государственной политики в сфере оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. № 452

«О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2018 г. № 953 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 11 июля 2020 г. № 1038 «О внесении изменений в Правила размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая

2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

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

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

#### *Отраслевая нормативная база*

Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 860 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования»;

Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 3 сентября 2020 г. № 1156 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по дополнительным профессиональным программам»;

Приказ Минобрнауки России от 30 августа 2019 г. № 665 «Об утверждении Положения об Общественном совете при Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам»;

Приказ Минобрнауки России от 02 декабря 2019 г. № 1330 «Об организации в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по образовательным программам высшего образования и дополнительным профессиональным программам»;

Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

В оценке приняли участие 13 образовательных организаций Рыльского района Курской области:

№ п/п	Наименование организации	Адрес, сайт	Ф.И.О. руководителя, телефон	Количество респондентов
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Рыльская средняя общеобразовательная школа №4» (МБОУ «Рыльская СОШ №4»)	307370, Курская обл., г. Рыльск, ул. Р. Люксембург, д. 50 E – mail: school_47152_12@mail.ru <a href="http://www.rylsk-4school.ucoz.ru">www.rylsk-4school.ucoz.ru</a>	Пехов Сергей Иванович Т. 8-951-074-57-48	600
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Рыльская средняя общеобразовательная школа №1 им. Г.И. Шелехова» (МБОУ «Рыльская СОШ №1 им. Г.И. Шелехова»)	307370, Курская обл., г. Рыльск, ул. Луначарского, д. 17 E – mail: school_47152_11@mail.ru <a href="http://www.rylsk-school-1.ucoz.ru">www.rylsk-school-1.ucoz.ru</a>	Милонов Виктор Владимирович Т. 8-910-316-67-08	102
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Рыльская средняя общеобразовательная школа №5» (МБОУ «Рыльская СОШ №5»)	307370, Курская обл., г. Рыльск, ул. Маяковского, д. 41 E – mail: school_47152_16@mail.ru <a href="http://www.rylsk-school-5.ucoz.net">www.rylsk-school-5.ucoz.net</a>	Полунина Людмила Владимировна Т. 8-909-238-78-86	53
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Рыльская основная общеобразовательная школа №2» (МБОУ «Рыльская ООШ №2»)	307370, Курская обл., г. Рыльск, ул. Кирова, д. 102 E – mail: school_47152_28@mail.ru <a href="http://www.borovscoe2.ucoz.ru">www.borovscoe2.ucoz.ru</a>	Бобина Виктория Николаевна Т. 8-960-682-06-46	92
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Ивановская средняя общеобразовательная школа» (МБОУ «Ивановская СОШ»)	307340, Курская область. Рыльский район, ул. Гора Льговская, д. 20 E – mail: school_47152_2@mail.ru <a href="http://iss.edusite.ru">http://iss.edusite.ru</a>	Андрошик Александр Николаевич Т. 8-910-216-04-63	587
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Куйбышевская средняя общеобразовательная школа» (МБОУ «Куйбышевская СОШ»)	307344, Курская область. Рыльский район, п. им. Куйбышева, ул. Лесная, д. 9 «г» E – mail: school_47152_5@mail.ru <a href="http://www.kuibevskay.ucoz.ru">www.kuibevskay.ucoz.ru</a>	Брехов Дмитрий Анатольевич т. 89155171725	233
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Крупецкая средняя общеобразовательная школа» (МБОУ «Крупецкая СОШ»)	307360, Курская область. Рыльский район, д. Рыжевка, д. 204 E – mail: school_47152_6@mail.ru <a href="http://krup.ucoz.ru">http://krup.ucoz.ru</a>	Фоменко Лариса Васильевна Т. 89050413937	91
8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Большегнеушевская средняя общеобразовательная школа»	307333, Курская область. Рыльский район, с. Большегнеушево, 147 E – mail: school_47152_17@mail.ru	Мерина Таисия Валентиновна Т. 8920-714-15-26	47

	(МБОУ «Большегнеушевская СОШ»)	www.school-bol46.ucoz.ru		
9	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Щекинская средняя общеобразовательная школа» (МБОУ «Щекинская СОШ »)	307352, Курская область. Рыльский район, с. Щекино, д.64 E – mail:school_47152_14@mail.ru <a href="http://shekinskay.ucoz.ru.net">http://shekinskay.ucoz.ru.net</a>	Кузичкина Екатерина Павловна Т. 8-905-041-76-47	95
10	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Костровская средняя общеобразовательная школа» (МБОУ «Костровская СОШ»)	307334, Курская область. Рыльский район, с. Костровская ,д.85 E – mail:school_47152_3@mail.ru <a href="http://rylsk-obr.ucoz.ru">http://rylsk-obr.ucoz.ru</a>	Мешкова Марина Петровна Т.8-905-041-39-37	22
11	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Макеевская средняя общеобразовательная школа» (МБОУ «Макеевская СОШ »)	307332, Курская область. Рыльский район, с. Макеево ,д.90 E – mail:school_47152_8@mail.ru <a href="http://makeevo.ucoz.ru">http://makeevo.ucoz.ru</a>	Сулова Нина Николаевна Т.8-915-512-52-36	27
12	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Локотская средняя общеобразовательная школа» (МБОУ «Локотская СОШ»)	307365, Курская область. Рыльский район, с. Локоть ,д.161 E – mail:school_47152_7@mail.ru <a href="http://lokot-ril.ucoz.net">http://lokot-ril.ucoz.net</a>	Коськов Андрей Иванович Т.8-905-042-08-01	89
13	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Студенокская средняя общеобразовательная школа» (МБОУ «Студенокская СОШ»)	307361, Курская область. Рыльский район, с. Студенок ,д.107 E – mail:school_47152_13@mail.ru <a href="http://studenokl.Obrazovanie46.ru">http://studenokl.Obrazovanie46.ru</a>	Кобзарева Екатерина Николаевна Т.8-919-175-57-28	46
	<b>Количество респондентов</b>			<b>2084</b>

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

- а) официальные сайты учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных учреждений;
- б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- в) результаты изучения условий оказания услуг учреждениями образования, включающие:
  - наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
  - обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
  - обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения образования и т.п.).

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

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

- изучены условия оказания услуг учреждениями образования, в том числе:
  - наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
  - обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
  - обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- изучено мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями образования путем анкетирования;
- произведен расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением образования, утвержденных Министерством просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019г №114

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



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

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

Перечень информации об образовательной организации, которая в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 и с учетом приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» должна быть представлена на сайте, а также алгоритмы определения фактического объема информации на сайте и информационном стенде образовательных организаций в зависимости от реализуемых программ представлены в таблицах 2 и 3 соответственно.

Таблица 2. Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 И с приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»	МБОУ «Рыльская СОШ №4»	МБОУ «Рыльская СОШ №1 им.Г.И. Шелехова»	МБОУ «Рыльская СОШ №5»	МБОУ «Рыльская ООШ №2»	МБОУ «Ивановская СОШ»	МБОУ «Куйбышевская СОШ»	МБОУ «Крупецкая СОШ»	МБОУ «Большегнеушевская СОШ»	МБОУ «Щекинская СОШ»	МБОУ «Костровская СОШ»	МБОУ «Макеевская СОШ»	МБОУ «Локотская СОШ»	МБОУ «Студенческая СОШ»
		I. Основные сведения												
1.	Информация о дате создания образовательной организации	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2.	Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

4.	Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
5.	Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
6.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты, ее представительств и филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
7.	Информация об адресах официальных сайтов представительств и филиалов образовательной организации (при наличии) или страницах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<b>II. Структура и органы управления образовательной организацией</b>														
8.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
9.	Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63ФЗ «Об электронной подписи» (при наличии структурных подразделений (органов управления)).	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<b>III. Документы (в виде копий)</b>														
10.	Устав образовательной организации	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
11.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
12.	План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
13.	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся; порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся; порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
14.	Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
15.	Отчет о результатах самообследования	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
16.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

	образования, отчеты об исполнении таких предписаний (до подтверждения органом, осуществляющим государственный контроль (надзор) в сфере образования, исполнения предписания или признания его недействительным в установленном законом порядке) (при наличии)													
<b>IV. Образование</b>														
17.	Информация о формах обучения	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
18.	Информация о нормативных сроках обучения	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
19.	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий в форме электронного документа или в виде активных ссылок	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
20.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий в виде электронного документа	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
21.	Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий в виде электронного документа (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
22.	Информация о календарных учебных графиках с приложением их в виде электронного документа	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
23.	Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса в виде электронного документа	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
24.	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
25.	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам: - об общей численности обучающихся; - о численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами); - о численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами); - о численности обучающихся за счет бюджетных ассигнований местных бюджетов (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами); - о численности обучающихся по договорам об образовании, заключаемых при приеме на обучение за счет средств физического и (или) юридического лица (далее - договор об оказании платных образовательных услуг) (в том числе с выделением численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами).	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
26.	Информация о языках, на которых осуществляется образование	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

**V. Руководство. Педагогический состав**

27.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов и представительств образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
28.	Информация о персональном составе педагогических работников каждой реализуемой образовательной программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок, непосредственный переход по которым позволяет получить доступ к страницам Сайта, содержащим информацию, фамилия, имя, отчество (при наличии); занимаемая должность (должности); уровень образования; квалификация; наименование направления подготовки и (или) специальности; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); повышение квалификации и (или) профессиональная переподготовка (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности; преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули).	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<b>VI. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности</b>														
29.	Информация о местах осуществления образовательной деятельности, в том числе не указанных в приложении к лицензии (реестре лицензий) на осуществление образовательной деятельности в соответствии с частью 4 статьи 91 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
30.	Информация о материальнотехническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья в том числе:	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	30.1 наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	30.2 наличие библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	30.3 наличие объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	30.4 наличие средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
31.	Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации, в общежитие, интернат инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
32.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

33.	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
34.	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
35.	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе: о собственных электронных образовательных и информационных ресурсах (при наличии); о сторонних электронных образовательных и информационных ресурсах (при наличии), в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	35.1 о собственных электронных образовательных и информационных ресурсах (при наличии), в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	35.2. о сторонних электронных образовательных и информационных ресурсах (при наличии), в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
36.	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<b>IX. Финансово-хозяйственная деятельность</b>														
37.	Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
38.	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Таблица 3. Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации»

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582	МБОУ «Рыльская СОШ №4»	МБОУ «Рыльская СОШ №1 им.Г.И. Шелехова»	МБОУ «Рыльская СОШ №5»	МБОУ «Рыльская ООШ №2»	МБОУ «Ивановская СОШ»	МБОУ «Куйбышевская СОШ»	МБОУ «Крупецкая СОШ »	МБОУ «Большегнеушевская СОШ»	МБОУ «Щекинская СОШ »	МБОУ «Костровская СОШ»	МБОУ «Макеевская СОШ »	МБОУ «Локотская СОШ»	МБОУ «Студеновская СОШ»
<b>I. Основные сведения</b>														
1.	Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты, ее представительств и филиалов (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<b>II. Структура и органы управления образовательной организацией</b>														
4.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<b>III. Документы (в виде копий)</b>														
5.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
6.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
7.	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся; порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся; порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
8.	Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<b>IV. Образование</b>														

9.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
10.	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<b>V. Руководство. Педагогический состав</b>														
11.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов и представительств образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<b>VI. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности</b>														
12.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Организации	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	1.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	1.2.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	1.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 40)	Итого	
МБОУ «Рыльская СОШ №4»		100	30	100	30	100	40	100
МБОУ «Рыльская СОШ №1 им.Г.И. Шелехова»		100	30	100	30	98	39,2	99,2
МБОУ «Рыльская СОШ №5»		100	30	100	30	100	40	100
МБОУ «Рыльская ООШ №2»		100	30	100	30	94	37,6	100
МБОУ «Ивановская СОШ»		100	30	100	30	96	38,4	98,4
МБОУ «Куйбышевская СОШ»		100	30	100	30	94	37,6	97,6
МБОУ «Крупецкая СОШ »		100	30	100	30	79	31,6	91,6
МБОУ «Большегнеушевская СОШ»		100	30	100	30	100	40	100
МБОУ «Щекинская СОШ »		100	30	100	30	99	39,6	99,6
МБОУ «Костровская СОШ»		100	30	100	30	100	40	100
МБОУ «Макеевская СОШ »		100	30	100	30	85	34	94



МБОУ «Локотская СОШ»	100	<b>30</b>	100	<b>30</b>	85	<b>34</b>	<b>94</b>
МБОУ «Студенокская СОШ»	100	<b>30</b>	100	<b>30</b>	97	<b>38,8</b>	<b>98,8</b>

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

Таблица 5. Сводная 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
МБОУ «Рыльская СОШ №4»	100	<b>50</b>	100	<b>50</b>	<b>100</b>
МБОУ «Рыльская СОШ №1 им.Г.И. Шелехова»	100	<b>50</b>	97	<b>48,5</b>	<b>98,5</b>
МБОУ «Рыльская СОШ №5»	100	<b>50</b>	92	<b>46</b>	<b>96</b>
МБОУ «Рыльская СОШ №2»	100	<b>50</b>	93	<b>46,5</b>	<b>96,5</b>
МБОУ «Ивановская СОШ»	80	<b>40</b>	79	<b>39,5</b>	<b>79,5</b>
МБОУ «Куйбышевская СОШ»	100	<b>50</b>	91	<b>45,5</b>	<b>95,5</b>
МБОУ «Крупецкая СОШ »	100	<b>50</b>	89	<b>44,5</b>	<b>94,5</b>
МБОУ «Большегнеушевская СОШ»	100	<b>50</b>	100	<b>50</b>	<b>100</b>
МБОУ «Щекинская СОШ »	100	<b>50</b>	95	<b>47,35</b>	<b>97,5</b>
МБОУ «Костровская СОШ»	100	<b>50</b>	100	<b>50</b>	<b>100</b>
МБОУ «Макеевская СОШ »	100	<b>50</b>	100	<b>50</b>	<b>100</b>
МБОУ «Локотская СОШ»	100	<b>50</b>	98	<b>49</b>	<b>99</b>
МБОУ «Студенокская СОШ»	100	<b>50</b>	98	<b>49</b>	<b>99</b>

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

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

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

	3.1 Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов	3.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	3.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	Итого
МБОУ «Рыльская СОШ №4»	60	<b>18</b>	100	<b>40</b>	100	<b>30</b>	<b>88</b>
МБОУ «Рыльская СОШ №1 им.Г.И. Шелехова»	40	<b>12</b>	40	<b>16</b>	60	<b>18</b>	<b>46</b>
МБОУ «Рыльская СОШ №5»	20	<b>6</b>	60	<b>24</b>	50	<b>15</b>	<b>45</b>
МБОУ «Рыльская ООШ №2»	40	<b>12</b>	100	<b>40</b>	100	<b>30</b>	<b>82</b>
МБОУ «Ивановская СОШ»	60	<b>18</b>	80	<b>32</b>	100	<b>30</b>	<b>80</b>
МБОУ «Куйбышевская СОШ»	0	<b>0</b>	80	<b>32</b>	67	<b>20,1</b>	<b>52,1</b>
МБОУ «Крупецкая СОШ »	40	<b>12</b>	60	<b>24</b>	50	<b>15</b>	<b>51</b>
МБОУ «Большегнеушевская СОШ»	60	<b>18</b>	100	<b>40</b>	100	<b>30</b>	<b>88</b>
МБОУ «Щекинская СОШ »	80	<b>24</b>	80	<b>32</b>	100	<b>32</b>	<b>86</b>
МБОУ «Костровская СОШ»	20	<b>6</b>	80	<b>32</b>	67	<b>20,1</b>	<b>68,1</b>
МБОУ «Макеевская СОШ »	20	<b>6</b>	80	<b>32</b>	75	<b>22,5</b>	<b>60,5</b>
МБОУ «Локотская СОШ»	80	<b>24</b>	60	<b>24</b>	100	<b>30</b>	<b>78</b>
МБОУ «Студенокская СОШ»	80	<b>24</b>	100	<b>40</b>	100	<b>30</b>	<b>94</b>

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

Таблица 7. Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	4.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	4.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 20)	Итого
МБОУ «Рыльская СОШ №4»	100	<b>40</b>	100	<b>40</b>	100	<b>20</b>	<b>100</b>
МБОУ «Рыльская СОШ №1 им.Г.И. Шелехова»	100	<b>40</b>	100	<b>40</b>	100	<b>20</b>	<b>100</b>
МБОУ «Рыльская СОШ №5»	100	<b>40</b>	100	<b>40</b>	100	<b>20</b>	<b>100</b>
МБОУ «Рыльская СОШ №2»	96	<b>38,4</b>	98	<b>39,2</b>	98	<b>19,6</b>	<b>97,2</b>
МБОУ «Ивановская СОШ»	99	<b>39,6</b>	100	<b>40</b>	99	<b>19,8</b>	<b>99,4</b>
МБОУ «Куйбышевская СОШ»	94	<b>37,6</b>	99	<b>39,6</b>	98	<b>19,6</b>	<b>96,8</b>
МБОУ «Крупецкая СОШ »	100	<b>40</b>	100	<b>40</b>	74	<b>14,8</b>	<b>94,8</b>
МБОУ «Большегнеушевская СОШ»	100	<b>40</b>	100	<b>40</b>	98	<b>19,6</b>	<b>99,6</b>
МБОУ «Щекинская СОШ »	99	<b>39,6</b>	99	<b>39,6</b>	100	<b>20</b>	<b>99,2</b>
МБОУ «Костровская СОШ»	100	<b>40</b>	100	<b>40</b>	100	<b>20</b>	<b>100</b>
МБОУ «Макеевская СОШ »	100	<b>40</b>	100	<b>40</b>	100	<b>20</b>	<b>100</b>
МБОУ «Локотская СОШ»	98	<b>39,2</b>	100	<b>40</b>	100	<b>20</b>	<b>99,2</b>
МБОУ «Студенокская СОШ»	96	<b>38,4</b>	100	<b>40</b>	100	<b>20</b>	<b>98,4</b>

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

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

	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы	5.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 20)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	5.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50)	Итого
МБОУ «Рыльская СОШ №4»	100	<b>30</b>	100	<b>20</b>	100	<b>50</b>	<b>100</b>
МБОУ «Рыльская СОШ №1 им.Г.И. Шелехова»	100	<b>30</b>	100	<b>20</b>	100	<b>50</b>	<b>100</b>
МБОУ «Рыльская СОШ №5»	100	<b>30</b>	100	<b>20</b>	92	<b>46</b>	<b>96</b>
МБОУ «Рыльская ООШ №2»	95	<b>28,5</b>	98	<b>19,6</b>	97	<b>48,5</b>	<b>96,6</b>
МБОУ «Ивановская СОШ»	98	<b>29,4</b>	98	<b>19,6</b>	98	<b>49</b>	<b>98</b>
МБОУ «Куйбышевская СОШ»	99	<b>29,7</b>	97	<b>19,4</b>	98	<b>49</b>	<b>98,1</b>
МБОУ «Крупецкая СОШ »	98	<b>29,4</b>	100	<b>20</b>	100	<b>50</b>	<b>99,4</b>
МБОУ «Большегнеушевская СОШ»	100	<b>30</b>	100	<b>20</b>	100	<b>50</b>	<b>100</b>
МБОУ «Щекинская СОШ »	92	<b>27,6</b>	99	<b>19,8</b>	98	<b>49</b>	<b>96,4</b>
МБОУ «Костровская СОШ»	100	<b>30</b>	100	<b>20</b>	100	<b>50</b>	<b>100</b>
МБОУ «Макеевская СОШ »	100	<b>30</b>	100	<b>20</b>	100	<b>50</b>	<b>100</b>
МБОУ «Локотская СОШ»	100	<b>30</b>	98	<b>19,6</b>	98	<b>49</b>	<b>98,6</b>
МБОУ «Студенокская СОШ»	96	<b>28,8</b>	96	<b>19,2</b>	98	<b>49</b>	<b>97</b>

В таблице 9 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций  
Таблица 9. Сводная таблица по пяти критериям

Организации	Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность"	Критерий 2. "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность"	Критерий 3. "Доступность образовательной деятельности для инвалидов"	Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость, работников организации".	Критерий 5. "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности"
МБОУ «Рыльская СОШ №4»	100	100	88	100	100
МБОУ «Рыльская СОШ №1 им.Г.И. Шелехова»	99,2	98,5	46	100	100

МБОУ «Рыльская СОШ №5»	100	96	45	100	96
МБОУ «Рыльская ООШ №2»	97,6	96,5	82	97,2	96,6
МБОУ «Ивановская СОШ»	98,4	79,5	80	99,4	98
МБОУ «Куйбышевская СОШ»	97,6	95,5	52,1	96,8	98,1
МБОУ «Крупецкая СОШ »	91,6	94,5	51	94,8	99,4
МБОУ «Большегнеушевская СОШ»	100	100	88	99,6	100
МБОУ «Щекинская СОШ »	99,6	97,5	86	99,2	96,4
МБОУ «Костровская СОШ»	100	100	68,1	100	100
МБОУ «Макеевская СОШ »	94	100	60,5	100	100
МБОУ «Локотская СОШ»	94	99	78	99,2	98,6
МБОУ «Студенокская СОШ»	98,8	99	94	98,4	97

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Рыльская СОШ №4» выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Рыльская СОШ № 1» выявлены следующие недостатки:**

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

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

3. 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);

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Рыльская СОШ №5» 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. 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.

По критериям «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Рыльская ООШ №2» выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

1. Наличие и понятность навигации внутри организации;

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. Наличие сменных кресел-колясок;

2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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;

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Куйбышевская 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 адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

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;

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

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

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

1. Доступность питьевой воды;

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

2. Наличие сменных кресел-колясок;

3. 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.

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Большегнеушевская 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 адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

По «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Щекинская 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 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);

По критериям «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не обеспечена сто процентная удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Костровская 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 адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
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. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Макеевская 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 адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
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;

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Локотская 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

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.

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБОУ «Студенокская 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 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. 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 13 муниципальных общеобразовательных учреждений был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 10.

Таблица 10. Рейтинг образовательных учреждений г. Рыльска

Организации	Баллы	Рейтинг
МБОУ «Рыльская СОШ №4»	97,6	1
МБОУ «Большегнеушевская СОШ»	97,52	2
МБОУ «Студенокская СОШ»	97,44	3
МБОУ «Щекинская СОШ »	95,74	4
МБОУ «Рыльская ООШ №2»	95,18	5
МБОУ «Локотская СОШ»	94,56	6
МБОУ «Макеевская СОШ »	92,1	7
МБОУ «Косторовская СОШ»	91,62	8
МБОУ «Ивановская СОШ»	91,06	9
МБОУ «Рыльская СОШ №5»	90,4	10
МБОУ «Рыльская СОШ №1 им.Г.И. Шелехова»	88,74	11
МБОУ «Куйбышевская СОШ»	88,02	12
МБОУ «Крупецкая СОШ »	86,26	13
<b>Средняя по району</b>	<b>92,79</b>	

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

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

### **МБОУ «Рыльская СОШ №4» необходимо обеспечить:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

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

### **МБОУ «Рыльская СОШ № 1» необходимо обеспечить:**

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

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

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. Наличие сменных кресел-колясок;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств;
3. 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);

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

### **МБОУ «Рыльская СОШ №5» 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» 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.

По критериям «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требованиям.

**МБОУ «Рыльская ООШ №2» необходимо обеспечить:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

**МБОУ «Ивановская СОШ» необходимо обеспечить:**

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

1. Наличие и понятность навигации внутри организации;
2. Возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет», на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

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

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;

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

**МБОУ «Куйбышевская 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. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
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;

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

**МБОУ «Крупецкая СОШ» необходимо обеспечить:**

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

1. Доступность питьевой воды;

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

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

3. 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.

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

**МБОУ «Большегнеушевская 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» отсутствуют:

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

2. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.

По «Удовлетворенность условиями оказания услуг» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования.

**МБОУ «Щекинская 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. 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);

По критериям «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность», «Доступность образовательной деятельности для инвалидов», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» необходимо обеспечить сто процентную удовлетворённость респондентов и соответствие всем необходимым требования.

**МБОУ «Костровская 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. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
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. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

**МБОУ «Макеевская 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. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
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;

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

**МБОУ «Локотская 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. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

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.

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

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

**МБОУ «Студенокская 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. 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:

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

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

## Приложение

### Сведения об организации - операторе

Образовательная организация - частного учреждения дополнительного профессионального образования  
«Дом знаний»

305000, г. Курск, ул. Радищева, д.35

Тел. 70-82-28, факс 70-56-87

ИНН 4632103336 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000417

К/сч30101810145250000411

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

БИК 044525411

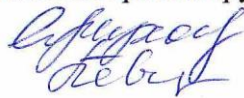
Независимая оценка проведена Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере образования и культуры

Члены экспертной группы:

Муха И.В.

Левшина Л.С.

Олейникова Д.Г.



**Расчет показателей, характеризующих общекритерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Рыльская СОШ №4»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120_{дист}$ В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр\ уд} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(600_{стенд} + 600_{сайт} / 2 * 600_{общ}) \times 100 = 100_{откр\ уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 1 (K<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 100<sup>ткр</sup><sub>уд</sub>)</b>				<b>100 баллов</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:	50%	по формуле (2.1): $P_{комф. усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	100

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		$20_{\text{комф}} \times 5_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	баллов
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(600^{\text{комф}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 100^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>100 баллов</b>
3.	<b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 60^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.	60 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>шесть</u> условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	100 баллов

	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П_{уд}^{дост} = \left( \frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(47^{дост}/47_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				<b>88баллов</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $П_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(600^{перв.конт}/600_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(600^{каз.услуг}/600_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(600^{вежл.дист}/600_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				<b>100баллов</b>
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была	30%	по формуле (5.1):	100 баллов

.	возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(600_{\text{реком}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}^{\text{орг.усл}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(600_{\text{орг.усл}}^{\text{орг.усл}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}^{\text{орг.усл}}$	100 баллов
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(600_{\text{уд}}/600_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}^{\text{орг.усл}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				<b>100 баллов</b>

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

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

$$(100+100+88+100+100)/5=97,6 \text{ МБОУ «Рыльская СОШ №4»}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Рыльская СОШ № 1»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(102_{стенд} + 98_{сайт} / 2 * 102_{общ}) \times 100 = 98^{откр}_{уд}$	98 баллов
<b>Итого по критерию 1 (K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 98^{откр}_{уд})$				<b>99,2 баллов</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 5_{комф} = 100_{комф.усл}$	100 баллов



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		В наличии и функционируют <u>пять</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(99^{комф}/102_{общ}) \times 100 = 97^{комф}_{уд}$	97 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 97^{комф}_{уд})$				<b>98,5баллов</b>
3.	<b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 2^{орг}_{дост} = 40^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	40 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в</li> </ul>	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 2^{усл}_{дост} = 40^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>два</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	40 баллов

	сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{y_{дост}}{q_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(3^{дост}/5_{инв}) \times 100 = 60_{уд}^{дост}$	60 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 40_{дост}^{орг} + 0,4 \times 40_{дост}^{усл} + 0,3 \times 60_{уд}^{дост})$				<b>466баллов</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{y_{перв.конт}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(102_{перв.конт} / 102_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{перв.конт}$	100 баллов
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{y_{оказ.услуг}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(102_{каз.услуг} / 102_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{оказ.услуг}$	100 баллов
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{y_{вежл.дист}}{q_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(102_{вежл.дист} / 102_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{вежл.дист}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100_{уд}^{перв.конт} + 0,4 \times 100_{уд}^{каз.услуг} + 0,2 \times 100_{уд}^{вежл.дист})$				<b>100 баллов</b>
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных	30%	по формуле (5.1):	100 баллов

	получателей услуг)		$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(102_{\text{реком}}/102_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(102_{\text{орг.усл}}/102_{\text{общ}}) \times 100 = 102_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	100баллов
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(102_{\text{уд}}/102) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				<b>100баллов</b>

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

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

$$(99,2+98,5+46+100+100)/5=88,74_{\text{МБОУ «Рыльская СОШ № 1»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Рыльская СОШ №5»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(53_{стенд} + 53_{сайт} / 2 * 53_{общ}) \times 100 = 100^{откр}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 1 (K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 100^{откр}_{уд})$				<b>100 баллов</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 6_{комф} = 120_{комф.усл}$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(49^{комф}/53_{общ}) \times 100 = 96^{комф}_{уд}$	96 баллов
<b>Итого по критерию 2 (К<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 96^{комф}_{уд})$				<b>96баллов</b>
3.	<b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	30%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 1^{орг}_{дост} = 20^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>одно</u> условие доступности услуг для инвалидов.</p>	20 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 3^{усл}_{дост} = 60^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	60 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(5^{дост}/5_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				<b>60 баллов</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(53^{перв.конт}/53_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(53^{каз.услуг}/53_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(53^{вежл.дист}/53_{общ}) \times 100 = 96^{вежл.дист}_{уд}$	100баллов
<b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				<b>100баллов</b>
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы	30%	по формуле (5.1):	100 баллов

	была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{реком}} = \left( \frac{y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(53_{\text{реком}}/53_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(53^{\text{орг.усл}}/53_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	100баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(49_{\text{уд}}/53_{\text{общ}}) \times 100 = 92_{\text{уд}}$	92баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 92_{\text{уд}}$				<b>96баллов</b>

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

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

$$(100+96+60+100+96)/5=90,4_{\text{МБОУ «Рыльская СОШ №5»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Рыльская ООШ №2»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(87_{стенд} + 86_{сайт} / 2 * 92_{общ}) \times 100 = 94^{откр}_{уд}$	94 баллов
<b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 94^{откр}_{уд})$				<b>97,6 баллов</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	100 баллов



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 120_{\text{комф.усл}}$ 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): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(86^{\text{комф}}/92_{\text{общ}}) \times 100 = 93^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	93 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 93^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>96,5 баллов</b>
3.	<b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	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.	40 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)</li> </ul>	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 6^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 120^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>шесть</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	100 баллов

	услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $\Pi_{уд}^{дост} = \left( \frac{y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(4^{дост}/4) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				<b>88баллов</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $\Pi_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(88^{перв.конт}/92_{общ}) \times 100 = 96^{перв.конт}_{уд}$	96 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $\Pi_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(90^{каз.услуг}/92_{общ}) \times 100 = 98^{оказ.услуг}_{уд}$	98баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $\Pi_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(90^{вежл.дист}/92_{общ}) \times 100 = 98^{вежл.дист}_{уд}$	98баллов
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 96^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 98^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 98^{вежл.дист}_{уд})$				<b>97,2баллов</b>
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>			

5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(87_{\text{реком}}/92_{\text{общ}}) \times 100 = 95_{\text{реком}}$	95 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(90^{\text{орг.усл}}/92_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	98баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(89_{\text{уд}}/92) \times 100 = 97_{\text{уд}}$	97 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 95_{\text{реком}} + 0,2 \times 98^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 97_{\text{уд}}$				<b>96,6баллов</b>

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

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

$$(97,6+96,5+88+97,2+96,6)/5=95,18_{\text{МБОУ «Рыльская СОШ №2»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Ивановская СОШ»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(553_{стенд} + 569_{сайт} / 2 * 587_{общ}) \times 100 = 96^*_{откр_{уд}}$	96 баллов
<b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 96<sup>ткр</sup><sub>уд</sub>)</b>				<b>98,4 баллов</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:	50%	по формуле (2.1): $P_{комф. усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	80

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		$20_{\text{комф}} \times 4_{\text{комф}} = 80_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> комфортных условий предоставления услуг.	баллов
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(464^{\text{комф}}/587_{\text{общ}}) \times 100 = 79^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	79 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 80_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 79^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>79,5баллов</b>
3.	<b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	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> условиядоступности услуг для инвалидов.	60 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)</li> </ul>	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	80 баллов

	услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П_{уд}^{дост} = \left( \frac{У_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(12^{дост}/12_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				<b>80баллов</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $П_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(584^{перв.конт}/587_{общ}) \times 100 = 99^{перв.конт}_{уд}$	99баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(587^{каз.услуг}/587_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{У_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(584^{вежл.дист}/587_{общ}) \times 100 = 99^{вежл.дист}_{уд}$	99баллов
<b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 99^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 99^{вежл.дист}_{уд})$				<b>99,4баллов</b>
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>			

5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(574_{\text{реком}}/587_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{реком}}$	98 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(574_{\text{орг.усл}}/587_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	98баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(574_{\text{уд}}/587) \times 100 = 98_{\text{уд}}$	98 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 98_{\text{реком}} + 0,2 \times 98_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 98_{\text{уд}})$				<b>98баллов</b>

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

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

$$(98,4+79,5+80+99,4+98)/5=91,06_{\text{МБОУ «Ивановская СОШ»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Куйбышевская СОШ»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр\ уд} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(214_{стенд} + 223_{сайт} / 2 * 233_{общ}) \times 100 = 94^*_{откр\ уд}$	94баллов
<b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 94^*_{откр\ уд})$				<b>97,6 баллов</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых	50%	по формуле (2.1):	100



	<p>осуществляется образовательная деятельность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, (2.1)$ $20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	баллов
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	<p>по формуле (2.3):</p> $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(212^{\text{комф}}/233_{\text{общ}}) \times 100 = 91^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	91 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> (0,5 x 100 <sub>комф.усл</sub> + 0,5 x 91 <sup>комф</sup> <sub>уд</sub> )				<b>95,5баллов</b>
3.	<b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	30%	<p>по формуле (3.1):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 0^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 0^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии нет условий доступности услуг для инвалидов.</p>	0 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> </ul>	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать</p>	80баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>		услуги наравне с другими.	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(18^{дост}/27_{инв}) \times 100 = 67^{дост}_{уд}$	67 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 0^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 67^{дост}_{уд})$				<b>52,1баллов</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(219^{перв.конт}/233_{общ}) \times 100 = 94^{перв.конт}_{уд}$	94 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(230^{каз.услуг}/233_{общ}) \times 100 = 99^{оказ.услуг}_{уд}$	99баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(229^{вежл.дист}/233_{общ}) \times 100 = 98^{вежл.дист}_{уд}$	98баллов
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 94^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 99^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 98^{вежл.дист}_{уд})$				<b>96,8баллов</b>
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>			

5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(230_{\text{реком}}/233_{\text{общ}}) \times 100 = 99_{\text{реком}}$	99 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(226_{\text{орг.усл}}/233_{\text{общ}}) \times 100 = 97_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	97 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(229_{\text{уд}}/233_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}$	98 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 99_{\text{реком}} + 0,2 \times 97_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 98_{\text{уд}})$				<b>98,16 баллов</b>

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

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

$$(97,6+95,5+52,1+96,8+98,1)/5=88,02_{\text{МБОУ «Куйбышевская СОШ»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Крупецкая СОШ»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(77_{стенд} + 66_{сайт} / 2 * 91_{общ}) \times 100 = 79^{откр}_{уд}$	79 баллов
<b>Итого по критерию 1 (K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 79^{откр}_{уд})$				<b>91,6 баллов</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(81^{\text{комф}}/91_{\text{общ}}) \times 100 = 89^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	89 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 91^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>94,5баллов</b>
3.	<b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 2^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 40^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии два условия доступности услуг для инвалидов.	40 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)</li> </ul>	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 3^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 60^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	60 баллов

	услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/2_{инв}) \times 100 = 50^{дост}_{уд}$	50баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 40^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 50^{дост}_{уд})$				<b>51баллов</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(91^{перв.конт}/91_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(91^{каз.услуг}/91_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(67^{вежл.дист}/91_{общ}) \times 100 = 74^{вежл.дист}_{уд}$	74баллов
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 74^{вежл.дист}_{уд})$				<b>94,8баллов</b>
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>			

5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(89_{\text{реком}}/91_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{реком}}$	98 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(91_{\text{орг.усл}}/91_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	100баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(91_{\text{уд}}/91_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 98_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				<b>99,4баллов</b>

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

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

$$(91,6+94,5+51+94,8+99,4)/5=86,26_{\text{МБОУ «Крупецкая СОШ»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Большегнеушевская СОШ»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120 *_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(47_{стенд} + 47_{сайт} / 2 * 91_{общ}) \times 100 = 100^{откр}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 100<sup>ткр</sup><sub>уд</sub>)</b>				<b>100 баллов</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды;	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.ул} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 6_{комф} = 100_{комф.ул}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u>	100 баллов



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		комфортных условий предоставления услуг.	
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(47^{комф}/47_{общ}) \times 100 = 89^{комф}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> (0,5 x 100 <sub>комф.усл</sub> + 0,5 x 100 <sup>комф</sup> <sub>уд</sub> )				<b>100 баллов</b>
3.	<b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 3^{орг}_{дост} = 60^{орг}_{дост}$ <p>В наличии три условия доступности услуг для инвалидов.</p>	60 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность</li> </ul>	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 6^{усл}_{дост} = 120^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>все</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	100баллов

	сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/1_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 3 (K<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 60^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				<b>88баллов</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(47^{перв.конт}/47_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{каз.услуг} = \left( \frac{Y_{уд}^{каз.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(47^{каз.услуг}/47_{общ}) \times 100 = 100^{каз.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(46^{вежл.дист}/47_{общ}) \times 100 = 98^{вежл.дист}_{уд}$	98баллов
<b>Итого по критерию 4 (K<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 98^{вежл.дист}_{уд})$				<b>99,6баллов</b>
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{реком} = \left( \frac{Y_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.1)$ $(47_{реком}/47_{общ}) \times 100 = 100_{реком}$	100 баллов

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $П_{уд}^{орг.усл} = \left( \frac{y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.2)$ $(47^{орг.усл}/47_{общ}) \times 100 = 100_{уд}^{орг.усл}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $П_{уд} = \left( \frac{y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (5.3)$ $(47_{уд}/47_{общ}) \times 100 = 100_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{реком} + 0,2 \times 100_{уд}^{орг.усл} + 0,5 \times 100_{уд})$				<b>100баллов</b>

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

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

$$(100+100+88+99,6+100)/5=97,52_{МБОУ \text{ «Большегнеушевская СОШ»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Щекинская СОШ»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(94_{стенд} + 95_{сайт} / 2 * 95_{общ}) \times 100 = 100^{откр}_{уд}$	99баллов
<b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{инф} + 0,3 \times 100_{дист} + 0,4 \times 99^{откр}_{уд})$				<b>99,6 баллов</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 6_{комф} = 100_{комф.усл}$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(90^{комф}/95_{общ}) \times 100 = 95^{комф}_{уд}$	95 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 95^{комф}_{уд})$				<b>97,5баллов</b>
3.	<b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 4^{орг}_{дост} = 80^{орг}_{дост}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	80 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 4^{усл}_{дост} = 80^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	80 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(5^{дост}/5_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				<b>86 баллов</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(94^{перв.конт}/95_{общ}) \times 100 = 99^{перв.конт}_{уд}$	99 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(94^{каз.услуг}/95_{общ}) \times 100 = 99^{оказ.услуг}_{уд}$	99баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(95^{вежл.дист}/95_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100баллов
<b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 99^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 99^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				<b>99,2 баллов</b>
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы	30%	по формуле (5.1):	92баллов

	была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(87_{\text{реком}}/95_{\text{общ}}) \times 100 = 92_{\text{реком}}$	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(94^{\text{орг.усл}}/95_{\text{общ}}) \times 100 = 99^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	99баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(93_{\text{уд}}/95_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}$	98 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 92_{\text{реком}} + 0,2 \times 99^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 98_{\text{уд}}$				<b>96,4баллов</b>

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

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

$$(99,6+97,5+86+99,2+96,4)/5=95,74_{\text{МБОУ «Щекнинская СОШ »}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Костровская СОШ»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(22_{стенд} + 22_{сайт} / 2 * 22_{общ}) \times 100 = 100^{откр}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 1 (K<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 100<sup>откр</sup><sub>уд</sub>)</b>				<b>100 баллов</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 6_{комф} = 100_{комф.усл}$	100 баллов



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(22^{комф}/22_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> (0,5 x 100 <sub>комф.усл</sub> + 0,5 x 100 <sub>комф.уд</sub> )				<b>100баллов</b>
3.	<b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 1^{орг}_{дост} = 20^{орг}_{дост}$ <p>В наличии одноусловиедоступности услуг для инвалидов.</p>	20 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 4^{усл}_{дост} = 80^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	80 баллов

	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(2^{дост} / 3_{инв}) \times 100 = 67^{дост}_{уд}$	67баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 67^{дост}_{уд})$				<b>58,16баллов</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(22^{перв.конт} / 22_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(22^{каз.услуг} / 22_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(22^{вежл.дист} / 22_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				<b>100баллов</b>
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы	30%	по формуле (5.1):	100баллов

	была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(22_{\text{реком}}/22_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}^{\text{орг.усл}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(22_{\text{орг.усл}}/22_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	100баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(22_{\text{уд}}/22_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				<b>100баллов</b>

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

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

$$(100+100+58,1+100+100)/5=91,62_{\text{МБОУ «Костровская СОШ»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Макеевская СОШ»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(22_{стенд} + 22_{сайт} / 2 * 22_{общ}) \times 100 = 100^*_{откр_{уд}}$	100баллов
<b>Итого по критерию 1(K<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 100<sup>откр<sub>уд</sub></sup>)</b>				<b>100 баллов</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 6_{комф} = 100_{комф.усл}$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(27^{комф}/27_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> (0,5 x 100 <sub>комф.усл</sub> + 0,5 x 100 <sub>комф.уд</sub> )				<b>100 баллов</b>
3.	<b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	30%	по формуле (3.1): $P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 1^{орг}_{дост} = 20^{орг}_{дост}$ <p>В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов.</p>	20 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>	40%	по формуле (3.2): $P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 4^{усл}_{дост} = 80^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	80 баллов

	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{уд}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(3^{дост}/4_{инв}) \times 100 = 75^{дост}_{уд}$	75баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 20^{орг}_{дост} + 0,4 \times 80^{усл}_{дост} + 0,3 \times 75^{дост}_{уд})$				<b>60,5баллов</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{уд}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(27^{перв.конт}/27_{общ}) \times 100 = 100^{перв.конт}_{уд}$	100 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{уд}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(27^{каз.услуг}/27_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{уд}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(27^{вежл.дист}/27_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				<b>100 баллов</b>
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы	30%	по формуле (5.1):	100 баллов

	была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(27_{\text{реком}}/27_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(27_{\text{орг.усл}}/27_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(27_{\text{уд}}/27_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				<b>100 баллов</b>

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

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

$$(94+100+60,5+100+100)/5=92,1_{\text{МБОУ «Макеевская СОШ»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Локотская СОШ»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120^*_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(85_{стенд} + 84_{сайт} / 2 * 89_{общ}) \times 100 = 85^*_{откр_{уд}}$	95 баллов
<b>Итого по критерию 1 (K<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 95<sup>откр<sub>уд</sub></sup>)</b>				<b>98 баллов</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$ $20_{комф} \times 6_{комф} = 100_{комф.усл}$	100 баллов



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		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): $П_{уд}^{комф} = \frac{У_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$ $(87^{комф}/89_{общ}) \times 100 = 98^{комф}_{уд}$	98 баллов
<b>Итого по критерию 2 (К<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{комф.усл} + 0,5 \times 98^{комф}_{уд})$				<b>99баллов</b>
3.	<b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	30%	по формуле (3.1): $П_{дост}^{орг} = Т_{дост}^{орг} \times С_{дост}^{орг}, (3.1)$ $20^{орг}_{дост} \times 4^{орг}_{дост} = 80^{орг}_{дост}$ <p>В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов.</p>	80 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>	40%	по формуле (3.2): $П_{дост}^{услуг} = Т_{дост}^{услуг} \times С_{дост}^{услуг}, (3.2)$ $20^{усл}_{дост} \times 3^{сл}_{дост} = 60^{усл}_{дост}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	60 баллов

	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $P_{уд}^{дост} = \left( \frac{Y_{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/1_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 60^{усл}_{дост} + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				<b>78 баллов</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $P_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{Y_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(87^{перв.конт}/89_{общ}) \times 100 = 98^{перв.конт}_{уд}$	98 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $P_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{Y_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(89^{каз.услуг}/89_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $P_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{Y_{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(89^{вежл.дист}/89_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 100^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				<b>99,2баллов</b>
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы	30%	по формуле (5.1):	100 баллов

	была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(89_{\text{реком}}/89_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(87^{\text{орг.усл}}/89_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	98баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(87_{\text{уд}}/89_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}$	98 баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 98^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}} + 0,5 \times 98_{\text{уд}}$				<b>98,6баллов</b>

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

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

$$(98+99+78+99,2+98,6)/5=94,56_{\text{МБОУ «Локотская СОШ»}}$$

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг  
МБОУ «Студенокская СОШ»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	30%	по формуле (1.1): $P_{инф} = \left( \frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$ $(37_{стенд} + 37_{сайт} / 74_{норм}) \times 100 = 100_{инф}$	100 баллов
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30%	по формуле (1.2): $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120_{дист}$ В наличии и функционируют <u>четыре</u> дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $P_{откр_{уд}} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$ $(44_{стенд} + 45_{сайт} / 2 \times 46_{общ}) \times 100 = 97_{откр_{уд}}$	97 баллов
<b>Итого по критерию 1(К<sup>1</sup>): (0,3 x 100<sub>инф</sub> + 0,3 x 100<sub>дист</sub> + 0,4 x 97<sup>откр<sub>уд</sub></sup>)</b>				<b>98,8 баллов</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности»</b>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:	50%	по формуле (2.1): $P_{комф.усл} = T_{комф} \times C_{комф}, (2.1)$	100 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>		$20_{\text{комф}} \times 6_{\text{комф}} = 100_{\text{комф.усл}}$ В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.	
2.2	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{C_{\text{общ}}} \times 100, (2.3)$ $(45^{\text{комф}}/46_{\text{общ}}) \times 100 = 98^{\text{комф}}_{\text{уд}}$	98 баллов
<b>Итого по критерию 2 (K<sup>2</sup>):</b> $(0,5 \times 100_{\text{комф.усл}} + 0,5 \times 98^{\text{комф}}_{\text{уд}})$				<b>99баллов</b>
3.	<b>Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»</b>			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	30%	по формуле (3.1): $P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$ $20^{\text{орг}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{орг}}_{\text{дост}} = 80^{\text{орг}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>четыре</u> условия доступности услуг для инвалидов.	80 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению)</li> </ul>	40%	по формуле (3.2): $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 5^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 100^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ В наличии <u>пять</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	100 баллов

	услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	по формуле (3.3): $П_{уд}^{дост} = \left( \frac{У_{инв}^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$ $(1^{дост}/1_{инв}) \times 100 = 100^{дост}_{уд}$	100баллов
<b>Итого по критерию 3 (К<sup>3</sup>):</b> $(0,3 \times 80^{орг}_{дост} + 0,4 \times 100 + 0,3 \times 100^{дост}_{уд})$				<b>94 баллов</b>
4.	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.1): $П_{уд}^{перв.конт} = \left( \frac{У_{общ}^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.1)$ $(44^{перв.конт}/46_{общ}) \times 100 = 96^{перв.конт}_{уд}$	96 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (4.2): $П_{уд}^{оказ.услуг} = \left( \frac{У_{общ}^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.2)$ $(46^{каз.услуг}/46_{общ}) \times 100 = 100^{оказ.услуг}_{уд}$	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (4.3): $П_{уд}^{вежл.дист} = \left( \frac{У_{общ}^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, (4.3)$ $(46^{вежл.дист}/46_{общ}) \times 100 = 100^{вежл.дист}_{уд}$	100 баллов
<b>Итого по критерию 4 (К<sup>4</sup>):</b> $(0,4 \times 96^{перв.конт}_{уд} + 0,4 \times 100^{каз.услуг}_{уд} + 0,2 \times 100^{вежл.дист}_{уд})$				<b>98,4баллов</b>
5.	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»</b>			

5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	по формуле (5.1): $P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1)$ $(44_{\text{реком}}/46_{\text{общ}}) \times 100 = 96_{\text{реком}}$	96баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left( \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.2)$ $(44_{\text{орг.усл}}/46_{\text{общ}}) \times 100 = 96_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$	96баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $P_{\text{уд}} = \left( \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.3)$ $(45_{\text{уд}}/46_{\text{общ}}) \times 100 = 98_{\text{уд}}$	98баллов
<b>Итого по критерию 5 (K<sup>5</sup>):</b> $(0,3 \times 96_{\text{реком}} + 0,2 \times 96_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times 98_{\text{уд}})$				<b>97 баллов</b>

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

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

$$(98,8+99+94+98,4+97)/5=97,4_{\text{МБОУ «Студенокская СОШ»}}$$