

ООО «ВИТАДИНИ»

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Борсоева ул., 21-10. ОГРН – 1150327007269 , ИНН – 0326539479 Тел. 89146300108

ОТЧЕТ «ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ, ПОЛУЧАЕМОЙ В ЦЕЛЯХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ОБРАЗОВАНИЯ в 2023 году»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждаю:Директор ООО «Витадини»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /О.П.Бурцев/«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023г. |



**Р.П.КрУТИКА, 2023 Г**

**Введение**

Сфера образования поставила в центр своей деятельности самого человека, как высшую общественную ценность, его интересы, потребности, сделав его участником созидательной деятельности, а государство призвано лишь стимулировать самоорганизацию социокультурной деятельности и саморазвитие посредством правовой, экономической, организационной поддержки образования, а так же обеспечить создание соответствующей сегодняшнему дню инфраструктуры социокультурной сферы, условий для реализации духовных потребностей человека. В наше время система образования нацелена на инновационные развития, поэтому пути решения всех этих проблем направлены на движения в сторону вечного нового. Этого недостаточно. Нужно объективно смотреть на сегодняшний день и на проблемы в обществе. Исполнение таких великих задач может быть проделано только с помощью совместных решений и действий. Необходимо внедрить новые технологии во все уровни образования и обеспечить всей необходимой материально-технической, научно-методической и информационной базой.

Однако независимая оценка качества условий оказаний услуг организациями образования в определенной степени «усредняет» разграничение по формам образовательной деятельности вследствие установленных законодательством требований. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями образования базируется на определенных показателях, которые как раз и выявляют способность организаций образования предоставить гражданам качественные услуги и рассчитываются в баллах.

Единый порядок 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 (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона 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».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями образования (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены в сфере Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказами Минтруда РФ от 31.05.2018 № 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», от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

При проведении сбора и анализа информации об условиях деятельности организаций культуры в рамках независимой оценки ООО «Витадини» руководствуется следующими нормативными актами:

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

- Федеральным законом от 5.12.2017 № 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»;

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

- Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н);

- единым порядком 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, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

- Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 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 требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

**Глава 1. Программа исследования (описание инструментария оценки качества условий оказания услуг организациями образования, расположенных на территории Крутинского мунициального района**

Термины и определения:

Выборка (вторичная совокупность) – часть объектов генеральной совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом

Выборочный метод – метод выборочного исследования, позволяющий делать заключения о характере распределения изучаемых признаков генеральной совокупности на основании рассмотрения некоторой ее части, называемой выборочной совокупностью или выборкой

Генеральная совокупность – совокупность всех возможных социальных объектов, которая подлежит изучению в пределах программы социологического исследования.

Гипотеза – это вероятностное предположение о причинах явления, взаимосвязях между изучаемыми социальными явлениями, структуре изучаемой проблемы, возможных подходах к решению социальных проблем.

Задачи социологического исследования – совокупность конкретных целевых установок, направленных на анализ и решения проблемы.

Метод анкетирования – психологический вербально-коммуникативный метод, заключающийся в осуществлении взаимодействия между интервьюером и опрашиваемыми посредством получения от субъекта ответов на заранее сформулированные вопросы.

Невключенное наблюдение – вид наблюдения, при котором исследователь находится вне изучаемого объекта.

Независимая оценка качества – оценочная процедура, которая направлена на получение сведений о деятельности организаций образования, оказывающих услуги, о получении информации о таких параметрах, как:

* открытость и доступность информации об организации;
* комфортность условий предоставления образовательных услуг;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников организаций;
* удовлетворенность условиями оказания услуг;

обсуждение полученных сведений в Общественных советах при органах исполнительной власти субъектов РФ с целью улучшения качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, и принятия управленческих решений.

Объем выборки – число единиц наблюдения, составляющее выборочную совокупность

Объект социологического исследования – явление или процесс, на которое направлено социологическое исследование.

Потребительский эксперимент – вид эксперимента, под которым эксперт выступает в качестве потребителя услуг.

Программа исследования – документ, который организует и направляет в определенной последовательности исследовательскую деятельность, намечая пути ее осуществления.

Предварительный системный анализ объекта – это моделирование исследуемой проблемы, расчленение ее на элементы, детализация проблемной ситуации.

Репрезентативность – свойство выборочной совокупности воспроизводить параметры и значительные элементы генеральной совокупности.

Социальное исследование – система логически последовательных методологических, методических и организационно-практических процедур, связанных между собой единой целью: получить достоверные данные об изучаемом явлении или процессе для их последующего использования в практике социального управления

Цель социального исследования – это ожидаемый конечный результат (решение проблемы), который можно достигнуть только с помощью проведения исследования.

Программа разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом от 5.12.2017 № 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»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»; Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н); Единым порядком 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, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»; Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 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 требования к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации».

Целями настоящего исследования являются:

1.Повышение качества деятельности организаций в сфере образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района.

2.Улучшение информированности получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования.

Реализация поставленных целей осуществляется путем решения следующих задач:

1. Получение информации об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания услуг организациями в сфере образования расположенных на территории Крутинского муниципального района.
2. Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования.
3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций в сфере образования.

Удовлетворенность получателей услуг учреждений образовавния, расположенных на территории Крутинского муниципального района области в целом, в том числе по критериям и показателям, фиксируется и описывается следующими частными показателями:

* открытостью и доступностью информации об организации в сфере образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения);
* удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг;
* удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов;
* удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) в сфере образования;
* удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Для стандартизации прямых оценок населения используется система вторичных расчетных показателей.

Для частных показателей удовлетворенности деятельностью образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района, области в целом, а также показателя информационной открытости учреждений образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района, будут рассчитаны частные показатели «индекс удовлетворенности» (Кyi). Каждый индекс определяется как сумма положительных (отрицательных) ответов на вопрос об удовлетворенности. Показатели изменяются по шкале от -100 до +100, что трактуется следующим образом:

Кyi = 0 - показывает, что в общественном мнении получателей услуг практически отсутствуют устоявшиеся оценки удовлетворительности деятельностью учреждения образовани, расположенных на территории Крутинского муниципального района в целом по конкретному показателю.

Кyi = 0> - в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие об удовлетворительности деятельностью учреждения образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района в целом по конкретному показателю. Чем выше значение – тем выше оценка удовлетворительности, тем больше число людей удовлетворено деятельностью учреждения образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района в целом по конкретному показателю. Кyi, равное 100 – говорит о том, что получатели услуг полностью удовлетворены деятельностью учреждения образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района в целом по конкретному показателю.

Кyi = <0 – в общественном мнении получателей услуг преобладают оценки, говорящие о том, что они не удовлетворены деятельностью учреждения образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района в целом по конкретному показателю. Чем ниже значение показателя, тем больше число людей отметило не удовлетворено практическими результатами работы учреждения образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района в целом по конкретному показателю. Кyi = -100 – говорит о том, что подавляющее большинство получателей услуг не удовлетворено деятельностью учреждения образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района в целом по конкретному показателю.

Методики и инструментарий сбора первичной информации

Процедура проведения исследования по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района включает четыре последовательных этапа:

1. организационный этап;
2. подготовительный этап;
3. основной этап;
4. аналитический этап.

Организационный этап

Перечень организаций образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района формируется в соответствии с перечнем организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества, утвержденным Общественным советом по проведению независимой оценки качества. (Приложение 1.)

Исходя из технического задания в текущем, 2023 году, определены организации образования, указанные в таблице. Объем выборки составляет 1469 респондентов. Опрос (анкетирование) может проводиться как очно, так и с использованием интернет - ресурсов (по согласованию с Заказчиком) на официальном сайте <http://socexpert03.ru/>.

Категория опрашиваемых: совершеннолетние граждане – получатели услуг (родители получателей услуг, их законные представители) и потенциальные получатели услуг в организации образования старше 14 лет.

Респондентами являются дееспособные получатели услуг, законные представители несовершеннолетних получателей услуг. Несовершеннолетние получатели услуг в возрасте до 7 лет не могут являться респондентами. Несовершенные получатели услуг в возрасте от 7 до 14 лет (в случае необходимости) опрашиваются (анкетируются) в присутствии законного представителя.

Респонденты заполняют анкету самостоятельно либо по желанию респондента анкета может заполняться экспертом.

Эксперты находятся в помещениях организации, доступных для посещения гражданами, в соответствии с требованиями законодательства по согласованию с руководителем организации образованияя.

Исследование проводится с учетом критериев и показателей Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 675н.

Для проведения исследования используются следующие показатели качества работы организаций образования, характеризующие:

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении):

1) Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

на информационных стендах в помещении организации (учреждения);

на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения).

2) Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

телефона;

электронной почты;

электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

раздела "Часто задаваемые вопросы";

технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

1) Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

наличие и доступность питьевой воды;

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

санитарное состояние помещений организаций;

транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов:

1) Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

наличие сменных кресел-колясок;

наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2) Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;

помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения):

1) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг:

1) Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2) Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Подготовительный этап

Формы для регистрации первичной информации:

**Инструментарий независимой оценки**

**Рабочая карта**

Наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата и время проведения наблюдения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО лица, заполняющего карту, тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»**

Таблица 1

***Показатель № 1.1* *в Акте:*** *соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.*

(Согласно Федеральному закону от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Постановлению Правительства Российской Федерации [от 10 июля 2013 года № 582](http://www.informio.ru/files/directory/documents/2018/02/archive_postanovlenie_582.pdf) «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлению информации об образовательной организации»; Приказу Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями образования, социального обслуживания, организациями образования, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»)

Приложение 3.2 к расчету показателя 1.1 Для организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам

**Установленный нормативными правовыми актами**

**объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень информации | на информацион-ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети "Интернет» |
| 1 | 2 | 3 |
| **I. Основные сведения** |  |  |
| 1. Информация о дате создания образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)
 |  |  |
| 1. Информация о режиме, графике работы
 |  |  |
| 1. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты
 |  |  |
| * **II. Структура и органы управления образовательной организацией**
 |  |  |
| 1. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества 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)
 |  |  |
| 1. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))\*
 | **Х** |  |
| **III. Документы (в виде копий)** |  |  |
| 1. Устав образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)
 |  |  |
| 1. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)
 |  |  |
| 1. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации
 | **Х** |  |
| 1. 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)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99661/#dst100004) несовершеннолетних обучающихся.
 |  |  |
| 1. Отчет о результатах самообследования
 | **Х** |  |
| 1. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе\*
 |  |  |
| 1. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)\*
 | **Х** |  |
| 1. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)\*
 | **Х** |  |
| **IV. Образование** |  |  |
| 1. Информация о реализуемых уровнях образования
 | **Х** |  |
| 1. Информация о формах обучения
 | **Х** |  |
| 1. Информация о нормативных сроках обучения
 | **Х** |  |
| 1. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии\* государственной аккредитации)
 |  |  |
| 1. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий
 | **Х** |  |
| 1. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий
 |  |  |
| 1. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)\*
 | **Х** |  |
| 1. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий
 | **Х** |  |
| 1. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса
 | **Х** |  |
| 1. 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,
 | **Х** |  |
| 1. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)\*
 | **Х** |  |
| 1. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)
 | **Х** |  |
| 1. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы\*
 |  |  |
| *Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают\*:*  |
| 1. Уровень образования
 | * **Х**
 |  |
| 1. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки
 | * **Х**
 |  |
| 1. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)
 | * **Х**
 |  |
| 1. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления
 |  |  |
| * **V. Образовательные стандарты**
 |  |  |
| 1. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России
 | * **Х**
 |  |
| * **VI. Руководство. Педагогический состав**
 |  |  |
| 1. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)
 |  |  |
| 1. Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности
 | * **Х**
 |  |
| * **VII. Материально-техническое обеспечении образовательной деятельности**
 |  |  |
| 1. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;
 | * **Х**
 |  |
| 1. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
 | * **Х**
 |  |
| 1. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)\*
 |  |  |
| 1. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
 | * **Х**
 |  |
| 1. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;
 | * **Х**
 |  |
| 1. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
 | * **Х**
 |  |
| 1. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
 | * **Х**
 |  |
| * **VIII.Стипендии и иные виды материальной поддержки**
 |  |  |
| 1. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)\*
 | * **Х**
 |  |
| 1. Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)\*
 | * **Х**
 |  |
| 1. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)\*
 | * **Х**
 |  |
| * **IX. Платные образовательные услуги**
 |  |  |
| 1. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)\*
 |  |  |
| * **X. Финансово-хозяйственная деятельность**
 |  |  |
| 1. 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
 | * **Х**
 |  |
| 1. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года
 | * **Х**
 |  |
| * **XI. Вакантные места для приема (перевода)**
 |  |  |
| 1. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)
 | * **Х**
 |  |
| **Всего**  | **14** | **41** |

**Условные обозначения:**

* информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**Х** информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

\* При отсутствии в образовательной организации отдельных элементов (структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается.

\*\* Общее количество единиц информации, подлежащих к размещению (**Инорм**), определяется с учетом типа образовательных организаций и условий предоставления образовательных услуг и уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

Таблица 2

***Показатель № 1.2* *в Акте:*** *наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. (Количество баллов определяется согласно Приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»).*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о** |
| **Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:** | **наличии** | **функционировании** |
|  | телефона |  |  |
|  | электронной почты |  |  |
|  | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам, раздела «Часто задаваемые вопросы»и пр.) |  |  |
|  | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |  |  |

**Рабочая карта № 2**

**Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»**

Таблица 1

***Показатель № 2.1* *в Акте:*** *обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность. (Количество баллов определяется согласно Приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»):*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о выполнении** |
|  | наличие зоны отдыха (ожидания)  |  |
|  | наличие и понятность навигации внутри организации  |  |
|  | наличие и доступность питьевой воды |  |
|  | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений |  |
|  | санитарное состояние помещений организации  |  |

**Рабочая карта № 3**

**Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

Таблица 1

***Показатель № 3.1* *в Акте:*** *оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (Количество баллов определяется согласно Приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»):*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о выполнении** |
|  | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) |  |
|  | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |  |
|  | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов |  |
|  | наличие сменных кресел-колясок |  |
|  | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений |  |

Таблица 2

***Показатель № 3.2* *в Акте:*** *обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими. (Количество баллов определяется согласно Приказу Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»):*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о выполнении** |
|  | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |  |
|  | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |
|  | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |  |
|  | наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению  |  |
|  | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории |  |
|  | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |  |

**Анкета № 1**

(Анкета используется в целях обследования мнения получателей услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности. Заполняется респондентами)

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество условий осуществления образовательной деятельности в образовательной организации, которую Ваш ребенок/Вы посещает (е).

Просим внимательно изучить вопросы анкеты и ответить на вопросы.

Анкета является анонимной. Указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

**1. Оцените, пожалуйста, открытость и доступность информации об образовательном учреждении**

**1.1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении образовательной организации?**

*Выберите один из вариантов ответа*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**1.2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"?**

*Выберите один из вариантов ответа*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**2. Оцените комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность**

**2.1. Вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг в образовательной организации?**

*Выберите один из вариантов ответа:*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**3. Оцените доступность услуг для инвалидов**

**3.1. Имеете ли Вы (Ваш ребенок) группу ограничения трудоспособности (инвалидность)?**

*Выберите один из вариантов ответа:*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**3.2. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в образовательной организации?**

*Выберите один из вариантов ответа:*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**4. Оцените, пожалуйста, доброжелательность, вежливость, работников**

**4.1. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (административный персонал и прочие работники) при непосредственном обращении в образовательную организацию?**

*Выберите один из вариантов ответа:*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**4.2. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (воспитатели, преподаватели, тренеры, инструкторы и прочие работники)?**

*Выберите один из вариантов ответа:*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**4.3. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и прочее)?**

*Выберите один из вариантов ответа:*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**5. Обозначьте, пожалуйста, Вашу удовлетворенность условиями оказания образовательных услуг в организации**

**5.1. Вы готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым?**

*Выберите один из вариантов ответа:*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**5.2. Вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг, например, наличием и понятностью навигации внутри образовательной организации, графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов и прочее)?**

*Выберите один из вариантов ответа:*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**5.3. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в образовательной организации?**

*Выберите один из вариантов ответа:*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

# Глава 2. Методика расчета показателей качества работы организаций образования.

Предварительные результаты проведения исследования, в том числе проекты рейтингов, методика их формирования и обоснование результатов рейтингов, направляются Общественному совету для обсуждения результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработки предложений по улучшению качества работы организаций образования.

Характеристика общих критериев и показателей оценки качества условий оказания услуг:

1. Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается следующая значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг:

Таблица 1 «Значимость общих критериев оценки качества условий оказания услуг»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование критерия | Коэффициент значимости |
| открытость и доступность информации об организации образования | 20% |
| комфортность условий предоставления услуг | 20% |
| доступность услуг для инвалидов | 20% |
| доброжелательность, вежливость работников организаций образования | 20% |
| удовлетворенность условиями оказания услуг | 20% |

Сумма величин значимости общих критериев оценки качества условий оказания услуг составляет 100 процентов.

2. Содержание критериев оценки характеризуют показатели такой оценки. Значение показателей определяется совокупностью параметров, подлежащих оценке.

3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами, приведенными в таблице 2 «Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг»

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района

(в соответствии Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Максимальная величина | Значимость показателя | Значение показателя с учетом его значимости |
| 1. | Критерий "Открытость и доступность информации об организации образования" |
| 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". | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:- 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) | 100 баллов | 30% | 30 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) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| Итого | 100% | 100 баллов |
| 2. | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);- наличие и понятность навигации внутри организации;- доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| 2.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | 100% | 100 баллов |
| 3. | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| Итого | 100% | 100 баллов |
| 4. | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"  |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 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) | 100 баллов | 40% | 40 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) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| Итого | 100% | 100 баллов |
| 5. | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"  |
| 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) | 100 баллов | 30% | 30 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 50% | 50 баллов |
| Итого | 100% | 100 баллов |

Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества

1. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

1% = 1 балл.

2. Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

Пmi=(∑пmij)/Ji,

где m – порядковый номер критерия оценки качества, m=1..5;

i – порядковый номер показателя оценки качества, i=1..3;

j – порядковый номер параметра показателя оценки качества, j=1..2;

пmij – значение j-го параметра по i-ому показателю оценки m-го критерия, в баллах;

Ji – количество учитываемых параметров i-ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

* П11 – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

П11= (п1.1.1 + п1.1.2)/2,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| где п1.1.1, 1.1.2 = ( | количество размещенных материалов | )×100; |
| количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями |

* П12 – значение показателя 1.2:

П12= п1.2.1,

где п1.2.1 – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

* П13 – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

 П13= (п1.3.1 + п1.3.2)/2,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| где п1.3.1 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации | )×100; |
| общее число опрошенных получателей услуг |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  п 1.3.2 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах в сети «Интернет»  | )×100. |
| общее число опрошенных получателей услуг |

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

* П21 – значение показателя 2.1:

П21= п2.1.1,

где п2.1.1 – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

* П22 – значение показателя 2.2:

 П23= п2.3.1,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| где п2.2.1 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | )×100. |
| общее число опрошенных получателей услуг |

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

* П31 – значение показателя 3.1:

П31= п3.1.1,

где п3.1.1 – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

* П32 – значение показателя 3.2:

П32= п3.2.1,

где п3.2.1 – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

* П33 – значение показателя 3.3:

 П33= п3.3.3,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| где п3.3.3 =( | количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | )×100. |
| общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов |

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»

* П41 – значение показателя 4.1:

П41= п4.1.1,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| где п4.1.1 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность., вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | )×100; |
| общее число опрошенных получателей услуг  |

* П42 – значение показателя 4.2:

П42= п4.2.1,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| где п4.2.1 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность., вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | )×100; |
| общее число опрошенных получателей услуг  |

* П43 – значение показателя 4.3:

П43= п4.3.1,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| где п4.3.1 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательность., вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | )×100. |
| общее число опрошенных получателей услуг  |

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

* П51 – значение показателя 5.1:

 П51= п5.1.1,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| где п5.1.1 = ( | количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы рекомендовать) | )×100; |
| общее число опрошенных получателей услуг  |

 П52= п5.2.1,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| где п5.2.1 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг | )×100; |
| общее число опрошенных получателей услуг  |

* П53 – значение показателя 5.3:

П53= п5.3.1,

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| где п5.3.1 = ( | количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | )×100. |
| общее число опрошенных получателей услуг  |

3. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

Km =∑ami×Пmi = am1×Пm1 + am2×Пm2 + am3×Пm3,

где m – порядковый номер критерия оценки качества, m=1..5;

i – порядковый номер показателя оценки качества, i=1..3;

Пmi – значения i-го показателя по m-му критерию, в баллах;

ami - значимость показателя.

4. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости:

Sn=∑bm×Kmn = b1×K1n + b2×K2n + b3×K3n+ b4×K4n + b5×K5n,

где n – номер организации образования для которой рассчитывается итоговая оценка Sn, n=1..N;

N – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли культуры в конкретном субъекте РФ;

m – порядковый номер критерия оценки качества, m=1..5;

Kmn – значения m-го критерия в n-ой организации, в баллах;

bm – значимость m-го критерия.

**Глава 3. Результаты оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями образования (с применением балльной системы и в процентном соотношении), по организациям****.**

**1. Критерий «Открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность»**

**1.1. Показатель «**Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
|  | МБОУ «Крутинская гимназия» | 100 | 100 | 30 |
|  | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 100 | 100 | 30 |
|  | МБОУ «Крутинский лицей» | 100 | 100 | 30 |
|  | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 30 |
|  | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 30 |
|  | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 30 |
|  | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 30 |
|  | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 30 |
|  | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 100 | 100 | 30 |
|  | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 30 |
|  | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 30 |
|  | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 30 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 100 | 100 | 30 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 100 | 100 | 30 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 100 | 100 | 30 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 100 | 100 | 30 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 100 | 100 | 30 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 100 | 100 | 30 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 100 | 100 | 30 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 100 | 100 | 30 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 100 | 100 | 30 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 100 | 100 | 30 |

**1.1.1. Показатель «**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**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
|  | МБОУ «Крутинская гимназия» | 14 | 14 | 15 |
|  | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 14 | 14 | 15 |
|  | МБОУ «Крутинский лицей» | 14 | 14 | 15 |
|  | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 14 | 14 | 15 |
|  | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 14 | 14 | 15 |
|  | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 14 | 14 | 15 |
|  | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 14 | 14 | 15 |
|  | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 14 | 14 | 15 |
|  | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 14 | 14 | 15 |
|  | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 14 | 14 | 15 |
|  | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 14 | 14 | 15 |
|  | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 14 | 14 | 15 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 14 | 14 | 15 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 14 | 14 | 15 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 14 | 14 | 15 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 14 | 14 | 15 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 14 | 14 | 15 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 14 | 14 | 15 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 14 | 14 | 15 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 14 | 14 | 15 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 14 | 14 | 15 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 14 | 14 | 15 |

**1.1.2. Показатель «**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**».**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 41 | 41 | 15 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 41 | 41 | 15 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 41 | 41 | 15 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 41 | 41 | 15 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 41 | 41 | 15 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 41 | 41 | 15 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 41 | 41 | 15 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 41 | 41 | 15 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 41 | 41 | 15 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 41 | 41 | 15 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 41 | 41 | 15 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 41 | 41 | 15 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 38 | 38 | 15 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 38 | 38 | 15 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 38 | 38 | 15 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 38 | 38 | 15 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 38 | 38 | 15 |
|  18. | МБДОУ «Яманский детский сад» | 38 | 38 | 15 |
|  19. | МБДОУ «Зиминский детский сад» | 38 | 38 | 15 |
|  | Организации допонительного образования |  |  |  |
|  20. | МБОУ ДО «ДООЦ» | 41 | 41 | 15 |
|  21. | МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ» | 41 | 41 | 15 |
|  22. | МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств». | 41 | 41 | 15 |

**1.2. Показатель «**Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 5 | 5 | 30 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 5 | 5 | 30 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 5 | 5 | 30 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 5 | 5 | 30 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 5 | 5 | 30 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 5 | 5 | 30 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 5 | 5 | 30 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 5 | 5 | 30 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 5 | 5 | 30 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 5 | 5 | 30 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 5 | 5 | 30 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 5 | 5 | 30 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 5 | 5 | 30 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 5 | 5 | 30 |

**1.3 Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 100 | 100 | 40 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 100 | 100 | 40 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 100 | 100 | 40 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 40 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 40 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 40 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 40 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 40 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 100 | 100 | 40 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 40 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 40 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 40 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 100 | 100 | 40 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 100 | 100 | 40 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 100 | 100 | 40 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 100 | 100 | 40 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 100 | 100 | 40 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 100 | 100 | 40 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 100 | 100 | 40 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 100 | 100 | 40 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 100 | 100 | 40 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 100 | 100 | 40 |

**1.3.1 Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 168 | 168 | 20 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 182 | 182 | 20 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 243 | 243 | 20 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 31 | 31 | 20 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 45 | 45 | 20 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 71 | 71 | 20 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 55 | 55 | 20 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 3 | 3 | 20 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 41 | 41 | 20 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 75 | 75 | 20 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 35 | 35 | 20 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 13 | 13 | 20 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 168 | 168 | 20 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 42 | 42 | 20 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 8 | 8 | 20 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 29 | 29 | 20 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 29 | 29 | 20 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 13 | 13 | 20 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 25 | 25 | 20 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 35 | 35 | 20 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 88 | 88 | 20 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 90 | 90 | 20 |

**1.3.2 Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 168 | 168 | 20 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 182 | 182 | 20 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 243 | 243 | 20 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 31 | 31 | 20 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 45 | 45 | 20 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 71 | 71 | 20 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 55 | 55 | 20 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 3 | 3 | 20 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 41 | 41 | 20 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 75 | 75 | 20 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 35 | 35 | 20 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 13 | 13 | 20 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 168 | 168 | 20 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 42 | 42 | 20 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 8 | 8 | 20 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 29 | 29 | 20 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 29 | 29 | 20 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 13 | 13 | 20 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 25 | 25 | 20 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 35 | 35 | 20 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 88 | 88 | 20 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 90 | 90 | 20 |

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

**2.1. Показатель «**Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 5 | 5 | 30 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 5 | 5 | 30 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 5 | 5 | 30 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 4 | 4 | 24 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 5 | 5 | 30 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 30 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 5 | 5 | 30 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 5 | 5 | 30 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 5 | 5 | 30 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 4 | 4 | 24 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 4 | 4 | 24 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 4 | 4 | 24 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 4 | 4 | 24 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 5 | 5 | 30 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 5 | 5 | 30 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 5 | 5 | 30 |

**2.2. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 168 | 168 | 30 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 182 | 182 | 30 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 243 | 243 | 30 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 31 | 31 | 30 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 45 | 45 | 30 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 71 | 71 | 30 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 55 | 55 | 30 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 3 | 3 | 30 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 41 | 41 | 30 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 75 | 75 | 30 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 35 | 35 | 30 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 13 | 13 | 30 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 168 | 168 | 30 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 42 | 42 | 30 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 8 | 8 | 30 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 29 | 29 | 30 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 29 | 29 | 30 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 13 | 13 | 30 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 25 | 25 | 30 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 35 | 35 | 30 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 88 | 88 | 30 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 90 | 90 | 30 |

**3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

**3.1. Показатель «**Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов**»**

**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 5 | 100 | 30 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 3 | 60 | 18 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 3 | 60 | 18 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 1 | 20 | 6 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 3 | 60 | 18 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 1 | 20 | 6 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 1 | 20 | 6 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 1 | 20 | 6 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 1 | 20 | 6 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 2 | 40 | 12 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 1 | 20 | 6 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 2 | 40 | 12 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 1 | 20 | 6 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 2 | 40 | 12 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 1 | 20 | 6 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 1 | 20 | 6 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 1 | 20 | 6 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 1 | 20 | 6 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 1 | 20 | 6 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 1 | 20 | 6 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 1 | 20 | 6 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 5 | 100 | 30 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 1 | 20 | 8 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 2 | 40 | 16 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 2 | 40 | 16 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 2 | 40 | 16 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 4 | 80 | 32 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 1 | 20 | 8 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 2 | 40 | 16 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 1 | 20 | 8 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 2 | 40 | 16 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 2 | 40 | 16 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 3 | 60 | 24 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 1 | 20 | 8 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 1 | 20 | 8 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 1 | 20 | 8 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 1 | 20 | 8 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 1 | 20 | 8 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 1 | 20 | 8 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 1 | 20 | 8 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 1 | 20 | 8 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 1 | 20 | 8 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 1 | 20 | 8 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 5 | 100 | 40 |

**3.3. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 5 | 5 | 100 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 20 | 20 | 100 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 21 | 21 | 100 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 3 | 3 | 100 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 100 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 8 | 8 | 100 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 7 | 7 | 100 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 1 | 1 | 100 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 9 | 9 | 100 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 9 | 9 | 100 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 5 | 5 | 100 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 1 | 1 | 100 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 7 | 7 | 100 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 3 | 3 | 100 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 1 | 1 | 100 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 3 | 3 | 100 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 5 | 5 | 100 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 1 | 1 | 100 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 2 | 2 | 100 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 6 | 6 | 100 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 5 | 5 | 100 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 8 | 8 | 100 |

**4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций образования»**

**4.1. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 168 | 160 | 95 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 182 | 176 | 97 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 243 | 233 | 96 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 31 | 30 | 97 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 45 | 42 | 93 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 71 | 70 | 99 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 55 | 52 | 95 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 3 | 3 | 100 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 41 | 40 | 98 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 75 | 72 | 96 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 35 | 34 | 97 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 13 | 13 | 100 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 168 | 166 | 99 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 42 | 40 | 95 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 8 | 8 | 100 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 29 | 29 | 100 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 29 | 29 | 100 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 13 | 13 | 100 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 25 | 24 | 96 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 35 | 33 | 94 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 88 | 88 | 100 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 90 | 90 | 100 |

**4.2. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 168 | 165 | 98 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 182 | 175 | 96 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 243 | 234 | 96 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 31 | 29 | 94 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 45 | 41 | 91 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 71 | 69 | 97 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 55 | 51 | 93 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 3 | 3 | 100 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 41 | 39 | 95 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 75 | 72 | 96 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 35 | 34 | 97 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 13 | 13 | 100 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 168 | 166 | 99 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 42 | 41 | 98 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 8 | 8 | 100 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 29 | 28 | 97 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 29 | 29 | 100 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 13 | 13 | 100 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 25 | 23 | 92 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 35 | 34 | 97 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 88 | 86 | 98 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 90 | 90 | 100 |

**4.3. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 168 | 166 | 99 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 182 | 179 | 98 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 243 | 240 | 99 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 31 | 29 | 94 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 45 | 40 | 89 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 71 | 69 | 97 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 55 | 50 | 91 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 3 | 3 | 100 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 41 | 41 | 98 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 75 | 73 | 97 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 35 | 35 | 100 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 13 | 12 | 92 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 168 | 167 | 99 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 42 | 40 | 95 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 8 | 8 | 100 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 29 | 28 | 97 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 29 | 29 | 100 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 13 | 13 | 100 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 25 | 24 | 96 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 35 | 34 | 100 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 88 | 88 | 100 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 90 | 90 | 100 |

**5. Критерий «Удовлетворенность условиями ведения образовательной деятельности организаций»**

**5.1. Показатель «**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)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 168 | 164 | 98 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 182 | 180 | 99 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 243 | 234 | 96 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 31 | 30 | 97 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 45 | 45 | 100 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 71 | 68 | 96 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 55 | 54 | 98 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 3 | 2 | 67 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 41 | 40 | 98 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 75 | 71 | 95 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 35 | 34 | 97 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 13 | 13 | 100 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 168 | 167 | 99 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 42 | 42 | 100 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 8 | 8 | 100 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 29 | 27 | 93 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 29 | 27 | 93 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 13 | 13 | 100 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 25 | 25 | 100 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 35 | 33 | 94 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 88 | 86 | 98 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 90 | 90 | 100 |

**5.2. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 168 | 160 | 95 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 182 | 178 | 98 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 243 | 238 | 98 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 31 | 28 | 90 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 45 | 41 | 91 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 71 | 67 | 94 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 55 | 52 | 95 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 3 | 2 | 67 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 41 | 41 | 100 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 75 | 72 | 96 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 35 | 34 | 97 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 13 | 13 | 100 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 168 | 165 | 98 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 42 | 40 | 95 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 8 | 8 | 100 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 29 | 27 | 93 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 29 | 29 | 100 |
|  18. | 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 13 | 13 | 100 |
|  19. | 1. МБДОУ «Зиминский детский сад»
 | 25 | 24 | 96 |
|  | 1. Организации допонительного образования
 |  |  |  |
|  20. | 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 35 | 33 | 94 |
|  21. | 1. МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»
 | 88 | 87 | 99 |
|  22. | 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 90 | 90 | 100 |

**5.3. Показатель «**Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Значение показателя | Значение параметра | Значение показателя с учетом значимости критерия |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 168 | 164 | 98 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 182 | 175 | 96 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 243 | 237 | 98 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 31 | 28 | 90 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 45 | 40 | 89 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 71 | 67 | 96 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 55 | 53 | 96 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 3 | 3 | 100 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 41 | 40 | 98 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 75 | 70 | 93 |
|  11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 35 | 34 | 97 |
|  12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 13 | 12 | 92 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |
|  13. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 168 | 166 | 99 |
|  14. | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 42 | 40 | 95 |
|  15. | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 8 | 7 | 88 |
|  16. | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 29 | 28 | 97 |
|  17. | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 29 | 27 | 93 |
|  18. | МБДОУ «Яманский детский сад» | 13 | 12 | 92 |
|  19. | МБДОУ «Зиминский детский сад» | 25 | 24 | 96 |
|  | Организации допонительного образования |  |  |  |
|  20. | МБОУ ДО «ДООЦ» | 35 | 34 | 97 |
|  21. | МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ» | 88 | 86 | 98 |
|  22. | МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств». | 90 | 90 | 100 |

# Глава 4. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров

(Рейтинг организаций образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района, на основании результатов оценки качества условий оказания предоставляемых ими услуг)

Таблица 1. Рейтинг учреждений образования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Организации в сфере образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района | Рейтинг по группе показателей |
| открытость и доступность информации об организации  | комфортность условий предоставления услуг | доступность услуг для инвалидов | доброжелательность, вежливость работников организаций | удовлетворенность условиями оказания услуг | Всего |
|  | Нормативные значения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | Общеобразовательные организации |  |  |  |  |  |  |
| 1 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 100 | 100 | 68 | 97 | 97,4 | 92,48 |
| 2 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 100 | 100 | 64 | 96,8 | 97,3 | 91,62 |
| 3 | МБОУ «Крутинский лицей» | 100 | 100 | 64 | 96,6 | 97,4 | 91,6 |
| 4 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 90 | 52 | 95,2 | 91,2 | 85,86 |
| 5 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 80 | 91,4 | 92,7 | 92,82 |
| 6 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 44 | 97,8 | 95,6 | 87,48 |
| 7 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 52 | 93,4 | 96,4 | 88,36 |
| 8 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 44 | 100 | 83,5 | 85,5 |
| 9 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 100 | 100 | 52 | 96,8 | 98,4 | 89,44 |
| 10 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 58 | 96,2 | 92,2 | 89,68 |
| 11 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 44 | 97,6 | 97 | 87,72 |
| 12 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 100 | 100 | 66 | 98,4 | 96 | 92,08 |

Наилучшим уровнем, по фактической оценке, качества работы муниципальных организаций образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района, в разрезе отдельных групп показателей являются:

- по первой группе показателей: МБОУ «Крутинская гимназия», МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2», МБОУ «Крутинский лицей», МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школа» , МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа»

 - по второй группе показателей: МБОУ «Крутинская гимназия», МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2», МБОУ «Крутинский лицей», МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школа» , МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа», МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа»

- по третьей группе показателей: МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа».

 - по четвертой группе показателей: МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа».

 - по пятой группе показателей: МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ.

Таблица 2. Рейтинг учреждений образования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Организации в сфере образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района | Рейтинг по группе показателей |
| открытость и доступность информации об организации  | комфортность условий предоставления услуг | доступность услуг для инвалидов | доброжелательность, вежливость работников организаций | удовлетворенность условиями оказания услуг | Всего |
|  | Нормативные значения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | Дошкольные образовательные организации |  |  |  |  |  |  |
| 1 | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 100 | 100 | 44 | 99 | 98,8 | 88,36 |
| 2 | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 100 | 100 | 50 | 96,2 | 96,5 | 88,54 |
| 3 | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 100 | 100 | 44 | 100 | 94 | 87,6 |
| 4 | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 100 | 90 | 44 | 98,2 | 95 | 85,44 |
| 5 | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 100 | 90 | 44 | 100 | 94,4 | 85,68 |
| 6 | МБДОУ «Яманский детский сад» | 100 | 90 | 44 | 100 | 96 | 86 |
| 7 | МБДОУ «Зиминский детский сад» | 100 | 90 | 44 | 94,4 | 97,5 | 85,12 |

Наилучшим уровнем, по фактической оценке, качества работы муниципальных организаций образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района, в разрезе отдельных групп показателей являются:

- по первой группе показателей: МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок», МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок», МБДОУ «Шипуновский детский сад», МБДОУ «Новокарасукский детский сад», МБДОУ «Оглухинский детский сад», МБДОУ «Яманский детский сад», МБДОУ «Зиминский детский сад».

- по второй группе показателей: МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок», МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок», МБДОУ «Шипуновский детский сад».

- по третьей группе показателей: МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок».

 - по четвертой группе показателей: МБДОУ «Шипуновский детский сад», МБДОУ «Оглухинский детский сад», МБДОУ «Яманский детский сад».

 - по пятой группе показателей: МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок».

Таблица 3. Рейтинг учреждений образования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Организации в сфере образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района | Рейтинг по группе показателей |
| открытость и доступность информации об организации  | комфортность условий предоставления услуг | доступность услуг для инвалидов | доброжелательность, вежливость работников организаций | удовлетворенность условиями оказания услуг | Всего |
|  | Нормативные значения | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | Организации допонительного образования |  |  |  |  |  |  |
| 1 | МБОУ ДО «ДООЦ» | 100 | 100 | 44 | 96,4 | 95,5 | 87,18 |
| 2 | МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ» | 100 | 100 | 44 | 99,2 | 98,2 | 88,28 |
| 3 | МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств». | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Наилучшим уровнем, по фактической оценке, качества работы муниципальных организаций образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района, в разрезе отдельных групп показателей являются:

- по первой группе показателей: МБОУ ДО «ДООЦ», МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»,

МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».

 - по второй группе показателей: МБОУ ДО «ДООЦ», МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ»,

МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».

- по третьей группе показателей: МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».

 - по четвертой группе показателей: МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».

 - по пятой группе показателей: МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».

**Глава 5. Итоговые показатели по всем группам**

5.1. Муниципальные организации образования (рейтинг)

Таблица 4. Рейтинг учреждений образования (Общеобразовательные организации)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Суммарное значение параметров | Место в рейтинге |
| 1 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 92,82 | 1 |
| 2 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 92,48 | 2 |
| 3 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 92,08 | 3 |
| 4 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 91,62 | 4 |
| 5 | МБОУ «Крутинский лицей» | 91,6 | 5 |
| 6 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 89,68 | 6 |
| 7 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 89,44 | 7 |
| 8 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 88,36 | 8 |
| 9 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 87,72 | 9 |
| 10 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 87,48 | 10 |
| 11 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 85, 86 | 11 |
| 12 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 85,5 | 12 |

Таблица 5. Рейтинг учреждений образования (Дошкольные образовательные организации)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Суммарное значение параметров | Место в рейтинге |
| 1 | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 88,54 | 1 |
| 2 | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 88,36 | 2 |
| 3 | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 87,6 | 3 |
| 4 | МБДОУ «Яманский детский сад» | 86 | 4 |
| 5 | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 85,68 | 5 |
| 6 | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 85,44 | 6 |
| 7 | МБДОУ «Зиминский детский сад» | 85,12 | 7 |

Таблица 6. Рейтинг учреждений образования (Организации допонительного образования)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Суммарное значение параметров | Место в рейтинге |
| 1 | МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств». | 100 | 1 |
| 2 | МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ» | 88,28 | 2 |
| 3 | МБОУ ДО «ДООЦ» | 87,18 | 3 |

Таблица 7. Рейтинг учреждений образования

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Суммарное значение параметров | Место в рейтинге |
| 1 | МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств». | 100 | 1 |
| 2 | МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» | 92,82 | 2 |
| 3 | МБОУ «Крутинская гимназия» | 92,48 | 3 |
| 4 | МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 92,08 | 4 |
| 5 | МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2» | 91,62 | 5 |
| 6 | МБОУ «Крутинский лицей» | 91,6 | 6 |
| 7 | МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 89,68 | 7 |
| 8 | МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школ | 89,44 | 8 |
| 9 | МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 88,54 | 9 |
| 10 | МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа» | 88,36 | 10 |
| 11 | МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 88,36 | 10 |
| 12 | МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ» | 88,28 | 11 |
| 13 | МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 87,72 | 12 |
| 14 | МБДОУ «Шипуновский детский сад» | 87,6 | 13 |
| 15 | МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 87,48 | 14 |
| 16 | МБОУ ДО «ДООЦ» | 87,18 | 15 |
| 17 | МБДОУ «Яманский детский сад» | 86 | 16 |
| 18 | МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа» | 85, 86 | 17 |
| 19 | МБДОУ «Оглухинский детский сад» | 85,68 | 18 |
| 20 | МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 85,5 | 19 |
| 21 | МБДОУ «Новокарасукский детский сад» | 85,44 | 20 |
| 22 | МБДОУ «Зиминский детский сад» | 85,12 | 21 |

Итоговый анализ и оценка качества работы организаций образования позволяет определить и указать лучшие организации по результатам мониторинга.

1 место – МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств» – 100 % достижения максимального значения баллов.

 2 место – МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа» – 92,82 % достижения максимального значения баллов.

3 место – МБОУ «Крутинская гимназия» – 92,48 % достижения максимального значения баллов.

Последние строки рейтингов заняла следующая организация:

МБДОУ «Зиминский детский сад» – 85,12 % достижения максимального значения баллов, что также является отличным показателем и по градации общероссийского портала соответствует уровню оказания услуг на «5» баллов.

5.2. Градация образовательных организаций.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номер группы | Градация организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов | Количество организаций в группе | Среднее значение по группе |
| 1 группа | 80 и более% | 22 | 88,95 % |
| 2 группа | От 60 до 79,99% | 0 | - |
| 3 группа | От 40 до 59,99% | 0 | - |
| 4 группа | От 20 до 39,99% | 0 | - |
| 5 группа | От 0 до 19,99% | 0 | -  |
| Среднее значение |  |  | 88,95 % |

Организации образования должны быть сгруппированы в пять групп по уровню фактической оценке качества работы организаций: 1 группа организаций – с высоким уровнем оказания социальных услуг, в нее вошли 22 организации образования. Ко второй группе относятся организации с хорошим уровнем условий качества услуг, таких организаций - 0. Третья, четвертая и пятая группы – с удовлетворительным и низким уровнем условий качества услуг: таких организаций по факту проведения исследования не имеется.

Иерархия уровня фактических значений по сравнению с нормативно установленными значениями выстраивается в следующем порядке:

1) В разрезе групп показателей наилучший рейтинг организаций составляет группа показателей,открытость и доступность информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность. Фактическая оценка по данным группам показателей составила 100 % по сравнению с нормативными значениями.

2) В разрезе групп показателей наихудший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая доступность услуг для инвалидов. Фактическая оценка по данной группе показателей составила 48,09 % по сравнению с нормативными значениями.

**6. Основные недостатки в работе учреждений, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг**

(сгруппированные в целом по р.п. Крутинка (проблемы, с которыми сталкиваются граждане при получении услуг)

Основные проблемы, которые выявлены в период проведения сбора и обобщения информации касаются, прежде всего, наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг, отсутствием раздела «Часто задаваемые вопросы», электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения) и анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее на сайтах организаций.

Вторая группа проблем связана с недостаточным уровнем оборудования для инвалидов. В частности, в организациях отсутствуют оборудование пандусами (подъемными платформами), отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов, в части образовательных организаций нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наблюдается отсутствие сменных кресел-колясок, а также в некоторых организациях нет специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Третья группа проблем также связана с обеспечением в части организаций условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: к ним относятся: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

**7. Рекомендации по улучшению качества работы на основе пожеланий граждан в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организаций образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района.**

Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в организациях образования по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

1. По показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации образования» государственным организациям образования регулярно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.

2. Муниципальным организациям образования предоставить на своих официальных сайтах возможность получателям услуг выражать своё мнение о качестве предоставляемых услуг с целью изучения предложений по улучшению их качества.

**Заключение**

Согласно целям и задачам исследования параметры условий оказания услуг муниципальными организациями образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района выявлены и рассчитаны в соответствии с методическими рекомендациями расчета показателей отдельно по каждой организации. В ходе проведения исследования определен уровень качества условий предоставления услуг государственными организациями образования,расположенных на территории Крутинского муниципального района.

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского, регионального и муниципального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества условий предоставления услуг государственными организациями образования, расположенных на территории Крутинского муниципального района. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством образования Российской Федерации, Министерством труда и социального развития Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Сравнение удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания в разрезе субъектов Российской Федерации, отраслей социальной сферы, организационно-правовых форм и типов организаций (учреждений) может быть выявлена после размещения результатов независимой оценки за 2023 год во всех субъектах РФ.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа государственных организаций образования,расположенных на территории Крутинского муниципального района.

Отчет подготовлен специалистами-экспертами Общества с ограниченной ответственностью «Витадини»:

Бурцев О.П., эксперт, к.ф.н., образование высшее, стаж работы – 11 лет.

Бурцева Э.В. экперт, к.п.н., образование высшее, стаж работы – 11 лет.

Михалев А.В., эксперт, образование среднее специальное экономическое, стаж работы – 5 лет.

Багаева Р.В., эксперт, к.с.н., образование высшее, стаж работы – 3 года.

Куликова О.А., эксперт, к.п.н., образование высшее, стаж работы – 5 лет.

Приложения

## Приложение 1

### Перечень организаций образования для проведения исследования (репрезентативный опрос получателей услуг)

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование** | **Адрес** |
| **Общеобразовательные организации** |
| 1. МБОУ «Крутинская гимназия»
 | 646130, Омская область, Крутинский район, р.п. Крутинка, ул. Делегатская, д. 11 |
| 1. МБОУ «Крутинская средняя общеобразовательная школа № 2»
 | 646130, Омская область, Крутинский район ,р.п. Крутинка, ул. Вишневского, д. 43 |
| 1. МБОУ «Крутинский лицей»
 | 646130, Омская область, Крутинский район, р.п. Крутинка, ул. Заречная, д.10 |
| 1. МБОУ «Китерминская средняя общеобразовательная школа»
 | 646135, Омская область, Крутинский район, с. Китерма, ул. Ленина, д. 21 |
| 1. МБОУ «Шипуновская средняя общеобразовательная школа»
 | 646136, Омская область, Крутинский район, с. Шипуново, пер. Школьный, д.1 |
| МБОУ «Новокарасукская средняя общеобразовательная школа» | 646137, Омская область, Крутинский район, с. Новокарасук, ул. 50лет Октября, д. 3 |
| 1. МБОУ «Оглухинская средняя общеобразовательная школа»
 | 646132, Омская область, Крутинский район, с. Оглухино, ул. Набережная, д. 43 |
| МБОУ «Рыжковская средняя общеобразовательная школа» | 646133, Омская область, Крутинский район, с. Рыжково, ул. Школьная, д. 15А |
| 1. МБОУ «Яманская средняя общеобразовательная школа»
 | 646140, Омская область, Крутинский район, с.Яман, ул. Центральная, д. 27А |
| МБОУ «Зиминская средняя общеобразовательная школа» | 646141, Омская область, Крутинский район, с. Зимино, ул. Рабочая, д. 12А |
| МБОУ «Пановская средняя общеобразовательная школа» | 646142, Омская область, Крутинский район, с. Паново, ул. Советская, д. 4 |
| МБОУ «Толоконцевская средняя общеобразовательная школа» | 646144, Омская область, Крутинский район, с. Толоконцево, ул. Школьная, д. 6 |
| **Дошкольные образовательные организации** |
| МБДОУ «Крутинский детский сад «Светлячок» | 646130, Омская область, Крутинский район, р.п. Крутинка, ул. Красная Заря, д. 27 |
| МБДОУ «Крутинский детский сад «Родничок» | 646130, Омская область, Крутинский район, р.п. Крутинка, ул. Калинина, д. 2А |
| 1. МБДОУ «Шипуновский детский сад»
 | 646136, Омская область, Крутинский район, с. Шипуново, пер. Школьный, д.1 |
| 1. МБДОУ «Новокарасукский детский сад»
 | 646137, Омская область, Крутинский район, с. Новокарасук, ул. 50 лет Октября, д. 5 |
| 1. МБДОУ «Оглухинский детский сад»
 | 646132, Омская область, Крутинский район, с. Оглухино, ул. Советская, д. 34 |
| 1. МБДОУ «Яманский детский сад»
 | 646140, Омская область, Крутинский район, с. Яман, ул. Центральная, д.4 |
| МБДОУ «Зиминский детский сад» | 646141, Омская область, Крутинский район, с. Зимино, ул. Комсомольская, д. 7 |
| **Организации дополнительного образования** |
| * 1. МБОУ ДО «ДООЦ»
 | 646130, Омская область, Крутинский район, р.п. Крутинка, ул. Делегатская, д. 13 |
| МБОУ ДО «Крутинский районный ДДТ» | 646130, Омская область, Крутинский район, р.п. Крутинка, ул. Ленина, д.60 |
| * 1. МБОУ ДО «Крутинская детская школа искусств».
 | 646130, Омская область, Крутинский район, р. п. Крутинка ул. Аптекарская З А, помещение 5 П  |

## Приложение 2

Замечания и предложения

## Меня всё устраивает! 1

## Нет 94

## Жалоб нет 11

## Даже учебники и то выдают в конце каникул, в других школах в начале каникул 1

## НЕТ 1

## Нехватка квалифицированных кадров, отсутствие занятий связанных с изучением новых технологий. 1

## Нет современной оргтехники, видкоаппапатуры, музыкальной аппаратуры, учебной мебели, парты и стулья древние, избитые. В классах нет ремонта. Туалет в ужасном состоянии. Учителей предметников не хватает, к ЕГЭ не готовят должным образом 3

## Не хватает квалифицированных педагогов, недостаточный уровень физической подготовки из-за недостатка оборудования 1

## Для качественного образовательного процесса необходимо принимать на работу квалифицированных учителей 1

## Сократить урок по времени и количеству.( Уходят рано и приходят поздно.) 1

## Не хватает квалифицированных учителей. 1

## Нету 3

## Нет жалоб 12

## Почему много учетелей без пед. образования? 1

## Некомпетентность некоторых учителей приводит в ужас! Не ведётся работа с родителями, нет родительских собраний. Оценки в Дневник Ру выставляются только в конце четверти, бывает даже когда дети уже на каникулах. 1

## Я считаю,что педагог должен иметь хотя бы средне педагогическое образование,в данной школе есть преподаватели, которые преподают литературу и математику,не имея педагогического образования. 1

## Спасибо, всё устраивает 1

## У детей бывает по девять уроков в день.расписание приходит поздно вечером . Постоянно меняется расписание занятий. Уроки начинаются то со второго, то с третьего урока. Нет постоянного расписания. Не хватает учителей. 1

## Сильное давление учителей плохое отношение 1

## Нет учителя русского языка и литературы 1

## Плохое отношение между педагогом и учеником 1

## Привлечение специалистов. Нехватка кадров 1

## 1. Четкое ежедневное расписание. 2 обучение ребенка с повторерием пройденного материала. 1

## жалоб нет 7

## Ремонт крыши, актового зала 1

## Жалоб и предложений нет 2

## Приобрести новую мебель в классы 1

## нет 7

## жалоб и предложений нет 1

## предложений и жалоб нет 1

## Побольше учителей 1

## нет жалоб 2

## Все очень хорошо.Жалоб нет. 1

## Уберите дистанционное образование,и начните учить детей достойно,и чтоб учили достойные учителя !!Многие учителя не профилю работаю, главное залетать дыры(( Раньше было намного лучше, и проще.И учителя были с большой буквы.Сейчас даже своего предмета не знают(((как тогда может ребенок все выучить. 1

## Хотелось чтобы преподаватель предметник был с педагогическим образование. 1

## Дети выходят без знаний. Информатика, физика, английский не преподаются 1

## Нет специалистов- учителей 1

## Проработать график работы посещаемости занятий 1

## Нет жалоб, отличный детский сад! 1

## Всё хорошо нам нравится наш садик 1

## нет жалоб и предложений 1

## Закройте школу, 2 смена,учителей не хватает. 1

## Нанять охранников 1

## Предложение начинать занятия с 8:00,а не с 9:00 1

## Питание улучить 1

## Отсутствие учителей с профессиональными навыками 1

## Некоторые педагоги не соответствуют занимаемым должностям, нет профильного образования 1

## Течёт крыша 1

## Всем рекомендую) 1

## сделать ограждение вокруг стадиона 1

## Нехватка кадров 2

## Ввести одну форму для девочек и мальчиков 1

## Очень хороший детский сад 1

## Жалоб нет, все устраивает 1

## Сад очень нравится 1

## Выражаем большую благодарность нашим воспитателям и помощнице воспитателей за ежедневный труд и заботу в отношении нашего сына 1

## Предлагаю заменить мебель в группах 1

## Хотелось бы разнообразить меню, убрать горошницу 1

## Отвратительное отношение к детям, начиная с директора школы.Дети тупые ,родители не в чём не помогают не учат.,но преподаватели молодцы.Прказывают слайды, не поняли тему прочитаете дома.итд.Очень много можно чего сказать и писать,но только итог по факту один ,ни чего не меняется.Нет ни какого подбора преподавателей начиная от внешних данных,манере и речи,заканчивая внешним видом. 1

## В раздевалках старые шкафчики,уличные площадки строятся за счёт родителей 1

## График работы детского сада с8.00 до 18.30, в пятницу до 17.30. 1

## Нет должного контроля за больными детьми, часто дети простуженые не досмотриваются мед сестрой и находятся в группах со здоровыми. 1

## Спасибо у нас хороший детский сад, хотелось бы больше развивающих игрушек за счёт государственного бюджета, а не из счет родителей 1

## Всё старое, на уличном детском участке тем более 1

## Разнообразить меню питания 1

## Меня всё устраивает,жалоб нет 1

## Больше напровлений 1

## Всё хорошо, жалоб нет. 1

## нас все устраивает, жалоб нет 1

## Поле Плохое и корявое,а так всё боле мение. 1

## Заполнить штат педагогическим составом, оборудовать классы химии, физики, биологии, физкультуры

## пополнять состав новыми кадрами

## Многие родители, и я в том числе работаю до 19.00. Хотелось бы чтоб садик работал дольше