



КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И ПРОХЛАДНЭ МУНИЦИПАЛЬНЭ
КУЕЙМ ЩІЭНЫГЪЭ ЕГЪЭГЪУЭТЫНЫМКІЭ И ІУЭХУ ЩІАПІЭ

КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ПРОХЛАДНА МУНИЦИПАЛЬНЫЙ
РАЙОНУНУ ЖЕР ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫНЫ БИЛИМ БЕРІУ УПРАВЛЕНИЯСЫ

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ
ПРОХЛАДНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КБР

П Р И К А З

от 04.07.2023 г.

гор. Прохладный

№- 390

Об участии общеобразовательных учреждений Прохладненского муниципального района в независимой оценке качества условий осуществления услуг учреждениями образования в 2023 году

Во исполнение приказа Министерства просвещения и науки Кабардино-Балкарской Республики от 9 марта 2023 г. № 22/226 «Об утверждении плана мероприятий на 2023 год по улучшению качества деятельности образовательных организаций по результатам проведения в 2022 году независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Кабардино-Балкарской Республике», письма Министерства просвещения, науки и по делам молодежи КБР от 30.06.2023г. № 22-18-16/5706 в адрес глав местных администраций муниципальных районов и городских округов Кабардино-Балкарской Республики, протокола Общественного совета при Минпросвещении и науки КБР по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями в Кабардино-Балкарской республике от 21.06.2023г. № 2/8 и в целях результативного участия общеобразовательных учреждений Прохладненского муниципального района в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности, своевременного и полного предоставления информации,

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Принять участие в проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в 2023 году общеобразовательным учреждениям Прохладненского муниципального района согласно списку, утвержденному Общественным советом при Минпросвещении и науки КБР по проведению независимой оценки качества

условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями в Кабардино-Балкарской республике (приложение 1).

2. Руководителям МКОУ «СОШ №1 с. Алтуд» (Нагоева Н.М.), МКОУ «СОШ № ст. Екатериноградской» (Захарченко Г.В.), МКОУ «СОШ с. Заречного» (Жазыкоева Р.С.) и МКОУ «СОШ с. Псыншоко» (Тхакахова Ф.Х.) для участия в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОКО) в 2023 году:

2.1. в срок до 10.07.2023г.:

– организовать изучение педагогическим и трудовым коллективами учреждения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам и дополнительным общеобразовательным программам (приложение 2);

– провести анализ соответствия имеющихся в общеобразовательном учреждении условий осуществления образовательной деятельности показателям, утвержденным Минпросвещением Российской Федерации (приложение 3);

2.2. в срок до 20.08.2023г.:

– привести в соответствие требованиям действующего законодательства содержание и порядок (форму) размещения информации о деятельности общеобразовательного учреждения на официальном сайте в сети Интернет bus.gov.ru;

– обеспечить:

проведение информационно-разъяснительной работы и наличие актуальной информации по отзывам родителей/законных представителей о деятельности общеобразовательного учреждения на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» bus.gov.ru;

наличие информации о деятельности образовательного учреждения по формату и соответствию требованиям:

1) приказа Минфина России от 21.07.2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, её размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведение указанного сайта»;

2) постановления Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».

размещение утвержденного плана по устранению недостатков, выявленных в ходе НОКО в предыдущем году участия на официальном сайте образовательного учреждения в сети Интернет;

анализ результатов проведения НОКО в предыдущем году участия на заседаниях педагогических и управляющих советов организаций, а также

включение в тематику внеклассных мероприятий среди учащихся и родительских собраний информации о проведении независимой оценки и её результатах;

прохождение курсов повышения квалификации руководителями, специалистами образовательного учреждения для оказания соответствующей помощи по сопровождению (инструктирование) инвалидов в помещении организации и созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими;

размещение на официальном сайте учреждения:

протокола Общественного совета при Минпросвещении и науки Кабардино-Балкарской Республики по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями в Кабардино-Балкарской республике от 21.06.2023г. № 2/8;

настоящего приказа Управления образования;

приказа общеобразовательного учреждения об участии в НОКО в 2023 году;

памятки-навигатора по оформлению на bus.gov.ru для возможного участия граждан в оценке деятельности общеобразовательного учреждения и отзыва о работе;

отчета о реализации мероприятий плана по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОКО за предыдущий год участия;

аналитической справки о результатах удовлетворенности потребителей образовательными услугами (с выводами и предложениями), рассмотренной на заседании педагогического коллектива (по полугодиям учебного года);

наличие технической возможности выразить мнение гражданами о качестве условий осуществления образовательной деятельности на сайте ОУ;

возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;

возможность быстрого поиска локальных нормативных правовых документов по НОКО на официальном сайте учреждения в сети Интернет;

– провести проверку:

наличия типовой схемы навигации - поэтажного размещения помещений в здании школы с указанием № и наименования помещения;

состояния мест стоянки транспорта для инвалидов;

наличия соглашений о возможном оказании услуг сурдопереводчика на безвозмездной основе с образовательными организациями района, имеющими в штате педагогов с соответствующим образованием;

наличия установленных тактильных табличек, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля;

наличия дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации о деятельности ОУ на официальном сайте и «бегущей строки» в здании ОУ;

проверку соблюдения режима питьевой воды в здании ОУ и в каждом учебном помещении;

наличия выделенных помещений для санитарной комнаты для инвалидов с соответствующим оборудованием;

наличия сменного кресла-коляски для инвалидов;

наличия комфортных мест ожидания/отдыха для посетителей;

наличия информационного стенда в здании школы с соответствующим содержанием.

2.3. проводить мониторинг удовлетворенности потребителей образовательными услугами по окончании каждого полугодия в соответствии с ч.2 п.4 приказа Управления образования № 37 от 25.01.2022 г.

3. Отделу информационно-аналитического и методического сопровождения Управления образования (Иванова С.В.) оказать по запросу ОУ методическую и консультационную помощь в ходе подготовки к участию в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2023 году, и обеспечения соответствующими документами нормативно-правового характера.

4. Главному специалисту Управления образования (Иванова С.В.) провести в срок до 25.08.2023г. мониторинг наполняемости сайтов общеобразовательных учреждений, принимающих участие в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности, согласно списку и мониторинг посещаемости сайта государственных (муниципальных) учреждений bus.gov.ru, включая наличие актуальных отзывов граждан о деятельности ОУ (приложение 1).

5. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя начальника МКУ «Управление образования местной администрации Прохладненского муниципального района КБР» (Шахрай Н.В.).

Начальник
МКУ «УО местной администрации
Прохладненского муниципального района КБР»



Т.П. Золко

Приложение № 1

Список общеобразовательных учреждений Прохладненского муниципального района, принимающими участие в независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями в 2023 году

№	Наименование образовательного учреждения, участвующего в НОКО	Руководитель ОУ
1.	МКОУ «СОШ №1 с. Алтуд»	и.о. директора Нагоева Н.М.
2.	МКОУ «СОШ ст. Екатериноградской»	директор Захарченко Г.В.
3.	МКОУ «СОШ с. Заречного»	директор Жазыкоева Р.С.
4.	МКОУ «СОШ с. Псыншоко»	директор Тхакахова Ф.Х.

**Параметры и значения показателей
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами			1-100 баллов			
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами			- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов		
количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами			1-100 баллов			
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для
- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия	по 30 баллов за каждый					

	<p>взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). 		<p>услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия. 	<p>(от одного до трех способов включительно)</p> <ul style="list-style-type: none"> - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия 	<p>способ</p> <p>100 баллов</p>	<p>расчета фор-мула (1.2)</p>
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	0,4	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	0-100 баллов	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета фор-мула (1.3)</p>
			<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных</p>	0-100 баллов	

				получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К ¹)	1,0				100 баллов Для расчета К ¹ пояснения в формуле 6
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг ¹					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)				по 20 баллов за каждое условие		
- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг				100 баллов		

¹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

			парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ²	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ³	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета фор-мула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	

² Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

³ Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений.

			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ³	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K ²)		1,0				100 баллов Для расчета K ² пояснения в формуле 6
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула
- наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех)				по 20 баллов за каждое условие		
- наличие пяти и более условий				100 баллов		

	<p>пандусами (подъемными платформами);</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 		<ul style="list-style-type: none"> - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	доступности для инвалидов		(3.1)
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими 	0 баллов	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2)</p>
			<ul style="list-style-type: none"> - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) 	по 20 баллов за каждое условие		
			<ul style="list-style-type: none"> - наличие пяти и более условий доступности 	100 баллов		

	- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)		1,0				100 баллов Для расчета К ³ пояснения в формуле б
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации	0-100 баллов	100 баллов

	вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		Для расчета формула (4.1)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы 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 пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
Итого по критерию 4		1,0				100

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К ⁴)					баллов Для расчета К ⁴ пояснения в формуле б	
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета фор-мула (5.1)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ⁴	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета фор-мула (5.2)

⁴ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества исполнением федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).

			социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1,0				100 баллов Для расчета K ⁵ пояснения в формуле 6

Анкета

о качестве условий оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам для экспертной комиссии

1. **Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (1.2.1):**
 - номера телефона
 - адреса электронной почты
 - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
 - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
 - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
 - иного дистанционного способа взаимодействия
2. **Наличие комфортных условий для предоставления услуг (2.1.1):**
 - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью
 - наличие и понятность навигации внутри организации;
 - наличие и доступность питьевой воды
 - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
 - санитарное состояние помещений организации
 - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
 - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.)
 - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти
3. **Доступность услуг для инвалидов. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории (3.1.1):**
 - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
 - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
 - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
 - сменных кресел-колясок
 - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
4. **Доступность услуг для инвалидов. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (3.2.1):**
 - 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) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
 - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
5. **Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленному нормативными правовыми актами (1.1.1, 1.1.2):**

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации
1	2
1. Информация о дате создания образовательной организации	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	<input type="checkbox"/>
4. Информация о месте осуществления образовательной деятельности	
5. Информация о режиме, графике работы	<input type="checkbox"/>
6. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	<input type="checkbox"/>
7. 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))	<input type="checkbox"/>
8. Копии положений о СПДО и об органах управления	<input type="checkbox"/>
9. Копия Устава образовательной организации	<input checked="" type="checkbox"/>
10. Копия Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	<input type="checkbox"/>
11. Копия Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	<input type="checkbox"/>
12. Копия: Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	<input type="checkbox"/>
13. Копия Правила внутреннего распорядка обучающихся,	<input type="checkbox"/>
14. Копия правила внутреннего трудового распорядка	
15. Копия коллективный договор	
16. Копия Отчет о результатах самообследования	<input checked="" type="checkbox"/>
17. 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*	<input type="checkbox"/>
18. Информация о реализуемых уровнях образования	<input checked="" type="checkbox"/>
19. Информация о формах обучения	<input checked="" type="checkbox"/>
20. Информация о нормативных сроках обучения	<input checked="" type="checkbox"/>
21. Копия образовательных программ	<input checked="" type="checkbox"/>
22. Копия учебных планов реализуемых образовательных программ	<input type="checkbox"/>
23. Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	<input checked="" type="checkbox"/>
24. Копии календарных учебных графиков	<input checked="" type="checkbox"/>
25. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)	<input type="checkbox"/>
26. Информация о численности обучающихся по реализуемым	<input checked="" type="checkbox"/>

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	
27. Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	X
28. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	X
29. Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии).	X
30. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты	<input type="checkbox"/>
31. 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	X
32. 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;	X
33. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	<input type="checkbox"/>
34. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X
35. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки	<input type="checkbox"/>
36. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	<input type="checkbox"/>
37. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	X
38. 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)	<input type="checkbox"/>