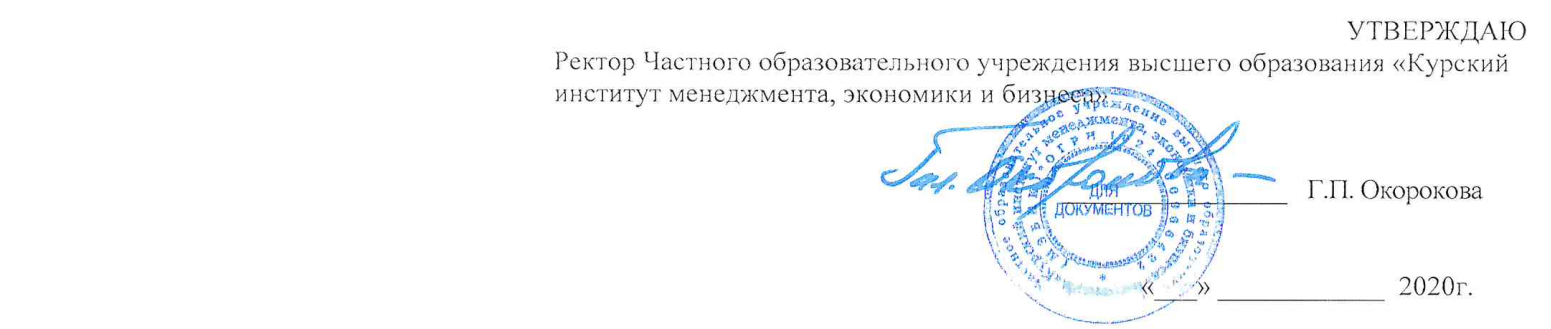
****

**ОТЧЕТ**

**о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам**

Заказчик: Администрация Октябрьского района Курской области, МКУ «Октябрьский РМК» Октябрьского района Курской области

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

**Курск 2020**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Введение |  |
| 1. | Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах образовательных учреждений и информационных стендах в помещениях учреждений культуры |  |
| 3. | Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования (в баллах) |  |
| 4. | Основные недостатки в работе образовательных учреждений, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг |  |
| 5. | Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными учреждениями и предложения по совершенствованию их деятельности |  |
|  | Приложение |  |

**Содержание**

**Введение**

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

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

**Задачи исследования:**

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

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

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

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

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

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

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

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

**Нормативно-правовые основы, обеспечивающие проведение НОК УООД**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование организации | Адрес, сайт | Ф.И.О. руководителя,  телефон |
| 1 | муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Алёнушка»» Октябрьского района Курской области | 307207  Курская область Октябрьский район село Черницыно улица Геологическая, 5  тел. 2-17-32  [doualenushka2014@mail.ru](mailto:doualenushka2014@mail.ru)  http://oktr-dsalenyshka.ru/ | Харламова Ирина Геннадьевна  89510862047 |
| 2 | муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Радуга»» Октябрьского района Курской области | 307200  Курская область Октябрьский район поселок Прямицыно улица Мирная 11  [detskiisadraduga@yandex.ru](mailto:detskiisadraduga@yandex.ru)  http://oktr-dsraduga.ru/ | Аликина Наталья Ивановна  89202614555 |
| 3 | муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Солнышко»» Октябрьского района Курской области | 307200  Курская область Октябрьский район поселок Прямицыно улица Октябрьская 116 а.  [solnyshko\_detskijsad@mail.ru](mailto:solnyshko_detskijsad@mail.ru)  http://oktr-dssol.ru/ | Заварзина Юлия Владимирован  89524935566 |
| 4 | муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Дюймовочка»» Октябрьского района Курской области | 307213  Курская область Октябрьский район с. Дьяконово ул. Городская, 25 а  [dyimovochka14@mail.ru](mailto:dyimovochka14@mail.ru)  http://oktr-duym.ru/ | Диас-Сантос Елена Александровна  89036336247 |
| 5 | муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад «Колокольчик»» Октябрьского района Курской области | 307202  Курская область Октябрьский район д. Митрофанова д.114 тел.3-32-43  [lozowskaya.kolokolchik@yandex.ru](mailto:lozowskaya.kolokolchik@yandex.ru)  http://dscol-oktr.ru/ | Лозовская Нина Викторовна  89510757697 |
| 6 | муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования «Детско–юношеская спортивная школа» Октябрьского района Курской области | 307200  Курская область Октябрьский район п. Прямицыно пер.Спортивный 3  [sport.pryamitsyno@mail.ru](mailto:sport.pryamitsyno@mail.ru)  https://октябрьская-спортивная-школа.рф/ | Вехлов Владимир Васильевич  89606951108 |

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

а) официальные сайты учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных учреждений;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг учреждениями образования, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте учреждения образования и т.п.).

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

* проведен анализ размещенной информации на официальных сайтах учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационном стенде в помещении указанных учреждений;
* изучены условия оказания услуг учреждениями образования, в том числе:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

* изучено мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями образования путем анкетирования;
* произведен расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением образования, утвержденных Министерством просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 г №114

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

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

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

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

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

1. Общая информация об учреждении образования:

полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;

дата создания учреждения образования, сведения об учредителе;

учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя учреждения образования);

структура учреждения образования, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;

фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения образования.

2. Информация о деятельности учреждения образования:

сведения о видах предоставляемых услуг;

копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены на услуги, перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги;

копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения образования, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением образования;

информация о планируемых мероприятиях;

информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

3. Иная информация:

информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учредителя учреждения образования;

информация, которая размещается и опубликовывается по решению учреждения образования;

результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением образования, а также предложения об улучшении качества его деятельности;

план по улучшению качества работы учреждения.

**Во всех организациях присутствует на официальном сайте информация об организации и дистанционных способах обратной связи и взаимодействия:**

1. Наличие даты создания образовательной организации

2. Наличие информации об учредителе образовательной организации

3. Наличие информации о месте нахождения образовательной организации

4. Наличие режима и графика работы организации

5. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (версия для слабовидящих)

6. Наличие и функционирование абонентского номера телефона

7. Наличие и функционирование электронной почты

8. Наличие и функционирование формы для подачи электронного обращения, жалобы, предложения, получения консультации по оказываемым услугам

9. Наличие и функционирование раздела «Часто задаваемые вопросы»

10. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

11. Наличие наглядной информации о структуре официального сайта (карта сайта)

12. Наличие ссылки на официальные сайт Министерства просвещения Российской Федерации в сети "Интернет

**В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации должны присутствовать копии ряда документов. В организациях имеются соответствующие документы:**

1.Наличие устава образовательной организации

2. Наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)

3. Наличие свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)

4. Наличие плана финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации

5. Наличие локальных нормативных актов, регламентирующих: правила приема обучающихся; формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

6. Наличие правил внутреннего распорядка обучающихся

7. Наличие правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора

8. Наличие отчета о результатах самообследования

9. Наличие документа об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей): за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате; за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные

10. Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний или информации об отсутствии таковых предписаний

**Далее оценивалось наличие информации о руководителе образовательной организации, его заместителях. Во всех организациях имеются следующие сведения о руководителе образовательной организации и его заместителях:**

1. Ф.И.О руководителя

2. Ф.И.О заместителей руководителя

3. Должности заместителей руководителя

4. Телефон и электронная почта руководителя

5. Телефон и электронная почта заместителей руководителя

**В соответствии с Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582, на официальном сайте образовательной организации необходимо размещать информацию о составе педагогических работников, реализующих образовательные программы, с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы. В организациях имеется соответствующая информация:**

1. Ф.И.О работника

2.Занимаемая должность (должности)

3.Преподаваемые учебные предметы/курсы

4.Наименование направления подготовки и (или) специальности преподавателя

5. Данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке

6. Общий стаж работы

7. Стаж работы по специальности

**Далее оценивалось наличие информации, касающейся образовательного процесса. Во всех организациях на официальном сайте имеется информации, касающаяся образовательного процесса:**

1. Наличие информации об уровне образования, получаемом в данной образовательной организации

2. Наличие информации о формах обучения, реализуемых в образовательной организации

3. Наличие информации о нормативном сроке обучения в образовательной организации

4. Наличие информации о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы

5. Наличие описания образовательной программы с приложением ее копии

6. Наличие учебных планов приложением их копий

7. Наличие аннотации к рабочим программам по каждому учебному предмету/курсу с приложением их копий

8. Наличие годового календарного учебного графика с приложением его копии

9. Методические и иные документы, разработанные образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса

10. Наличие реализуемых образовательных программ с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренные соответствующей образовательной программой

**Последняя группа показателей, изучаемых на официальном сайте образовательной организации - это информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности.**

**Во всех организациях присутствует информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности:**

1.Наличие сведений о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий я, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

2. Наличие сведений о наличии библиотек, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

3. Сведения о наличии объектов спорта, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

4. Сведения о наличии средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

5. Наличие сведений об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

6. Наличие сведений об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

7. Наличие сведений о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

8. Наличие сведений об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

9. Наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

10. Наличие сведений о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)

11. Сведения о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки

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

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

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

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

В таблице 2 представлены сведения по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Таблица 2. Сводная таблица по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 30) | 1.2.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 1.2 Значение показателя с учетом веса  (значение веса -30) | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1.3 Значение показателя с учетом веса  (значение веса - 40) | Итого |
| МКДОУ «Детский сад «Алёнушка»» | 100 | **30** | 100 | **30** | **100** | 40 | **100** |
| МКДОУ «Детский сад «Радуга»» | 100 | **30** | 100 | **30** | 87 | **34,8** | **94,8** |
| МКДОУ «Детский сад «Солнышко»» | 100 | **30** | 100 | **30** | 95 | **38** | **98** |
| МКДОУ «Детский сад «Дюймовочка»» | 100 | **30** | 100 | **30** | 96 | **38,4** | **98,4** |
| МКДОУ «Детский сад «Колокольчик»» | 100 | **30** | 10 | **30** | 92 | **36,8** | **96,8** |
| МКОУ ДО «Детско–юношеская спортивная школа» | 100 | **30** | 60 | **18** | 98 | **39,2** | **87,2** |

По второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». Данные по каждой организации представлены в таблице 3. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром общеобразовательных учреждений.

Таблица 3. Сводная ведомость по второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 2.1Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность | 2.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 50) | 2.2Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий | 2.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 50) | Итого |
| МКДОУ «Детский сад «Алёнушка»» | 100 | **50** | 82 | **41** | **91** |
| МКДОУ «Детский сад «Радуга»» | 100 | **50** | 81 | **40,5** | **90,5** |
| МКДОУ «Детский сад «Солнышко»» | 100 | **50** | 97 | **48,5** | **98,5** |
| МКДОУ «Детский сад «Дюймовочка»» | 100 | **50** | 96 | **48** | **98** |
| МКДОУ «Детский сад «Колокольчик»» | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |
| МКОУ ДО «Детско–юношеская спортивная школа» | 100 | **50** | 100 | **50** | **100** |

По третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» сведения представлены в таблице 4.

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

Таблица 4. Сводная таблица по третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 3.1Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов | 3.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | 3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | 3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 3.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | Итого |
| МКДОУ «Детский сад «Алёнушка»» | 20 | **6** | 20 | **8** | 50 | **18** | **29** |
| МКДОУ «Детский сад «Радуга»» | 20 | **6** | 40 | **16** | 50 | **15** | **37** |
| МКДОУ «Детский сад «Солнышко»» | 0 | **0** | 40 | **16** | 50 | **15** | **31** |
| МКДОУ «Детский сад «Дюймовочка»» | 40 | **12** | 40 | **16** | 50 | **15** | **43** |
| МКДОУ «Детский сад «Колокольчик»» | 0 | **0** | 20 | **8** | 50 | **15** | **23** |
| МКОУ ДО «Детско–юношеская спортивная школа» | 40 | **12** | 20 | **8** | 50 | **15** | **35** |

По четвертому критерию **«**Доброжелательность, вежливость работников организации» данные представлены в таблице 5. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица 5 Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | | | | |  |
| Организации | 4.1.Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | 4.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 4.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 40) | 4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 4.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 20) | Итого | | |
| МКДОУ «Детский сад «Алёнушка»» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МКДОУ «Детский сад «Радуга»» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МКДОУ «Детский сад «Солнышко»» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МКДОУ «Детский сад «Дюймовочка»» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МКДОУ «Детский сад «Колокольчик»» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |
| МКОУ ДО «Детско–юношеская спортивная школа» | 100 | **40** | 100 | **40** | 100 | **20** | **100** | | |

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации» данные представлены в таблице 6.

Таблица 6. Сводная таблица по пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организации»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 5.1 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 30) | 5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы | 5.2 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 20) | 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 5.3 Значение показателя с учётом веса  (значение веса - 50) | Итого |
| МКДОУ «Детский сад «Алёнушка»» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКДОУ «Детский сад «Радуга»» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКДОУ «Детский сад «Солнышко»» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКДОУ «Детский сад «Дюймовочка»» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКДОУ «Детский сад «Колокольчик»» Октябрьского района Курской области | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |
| МКОУ ДО «Детско–юношеская спортивная школа» | 100 | **30** | 100 | **20** | 100 | **50** | **100** |

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность" | Критерий 2. "Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельност82ь" | Критерий 3. "Доступность образовательной деятельности для инвалидов" | Критерий 4  "Доброжелательность, вежливость, работников организации". | Критерий 5. "Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности" |
| МКДОУ «Детский сад «Алёнушка»» | 100 | 91 | 29 | 100 | 100 |
| МКДОУ «Детский сад «Радуга»» | 94,8 | 90,5 | 37 | 100 | 100 |
| МКДОУ «Детский сад «Солнышко»» | 98 | 98,5 | 31 | 100 | 100 |
| МКДОУ «Детский сад «Дюймовочка»» | 98,4 | 98 | 43 | 100 | 100 |
| МКДОУ «Детский сад «Колокольчик»» | 96,8 | 100 | 23 | 100 | 100 |
| МКОУ ДО «Детско–юношеская спортивная школа» | 87,2 | 100 | 35 | 100 | 100 |

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКДОУ «Детский сад «Алёнушка»»** **Октябрьского района Курской области выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

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

3. Возможность предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

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

5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКДОУ «Детский сад «Радуга»» Октябрьского района Курской области выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

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

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

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

3. Возможность предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКДОУ «Детский сад «Солнышко»»** **Октябрьского района Курской области выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

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

3. Возможность предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания** **услуг** **МКДОУ «Детский сад «Дюймовочка»»** **Октябрьского района Курской области выявлены следующие недостатки:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

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

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

3. Возможность предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

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

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг** **МКДОУ «Детский сад «Колокольчик»»** **Октябрьского района Курской области выявлены следующие недостатки:**

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

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

3. Возможность предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

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

5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МКОУ ДО «Детско–юношеская спортивная школа» Октябрьского района Курской области выявлены следующие недостатки:**

По критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» по Пункту 1.2

«Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи» отсутствует:

1. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

2. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

3. Возможность предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

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

5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

По итогам расчета всех критериев для всех 6 организаций муниципальных общеобразовательных учреждений был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 8.

Таблица 8. Рейтинг образовательных учреждений Октябрьского района Курского района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Организации | Баллы | Рейтинг |
| МКДОУ «Детский сад «Дюймовочка»» | 87,88 | 1 |
| МКДОУ «Детский сад «Солнышко»» | 85,5 | 2 |
| МКДОУ «Детский сад «Радуга»» | 84,46 | 3 |
| МКОУ ДО «Детско–юношеская спортивная школа» | 84,44 | 4 |
| МКДОУ «Детский сад «Алёнушка»» | 84 | 5 |
| МКДОУ «Детский сад «Колокольчик»» | 83,96 | 6 |
| **Средняя по району** | **85,04** | |

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

**Предложения**

**по совершенствованию деятельности учреждений образования**

**МКДОУ «Детский сад «Алёнушка»»** **Октябрьского района Курской области** **необходимо обеспечить:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

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

3. Возможность предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

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

5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**МКДОУ «Детский сад «Радуга»» Октябрьского района Курской области необходимо обеспечить:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

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

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

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

3. Возможность предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

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

**МКДОУ «Детский сад «Солнышко»» Октябрьского района Курской области необходимо обеспечить:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

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

3. Возможность предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

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

**МКДОУ «Детский сад «Дюймовочка»» Октябрьского района Курской области необходимо обеспечить:**

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

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

3. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

3. Возможность предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

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

**МКДОУ «Детский сад «Колокольчик»» Октябрьского района Курской области необходимо обеспечить**:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
2. Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

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

4. Наличие сменных кресел-колясок;

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

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

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

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

3. Возможность предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

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

5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**МКОУ ДО «Детско–юношеская спортивная школа» Октябрьского района Курской области необходимо обеспечить:**

По критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» по Пункту 1.2

«Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи» обеспечить:

1. Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

2. Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

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

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

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

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

1. Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов

3. Наличие сменных кресел-колясок;

4. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации

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

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

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

3. Возможность предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

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

5. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

**Приложение**

**Сведения об организации - операторе**

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

305000, г. Курск, ул. Радищева, 35

Тел. 70-82-46, факс 70-56-87

ИНН 4632005963 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000006

К/сч 30101810145250000411

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

БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063

ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000

ОКФС – 53

Независимая оценка проведена Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере образования и культуры, созданном в ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»

Члены экспертной группы:

Муха И.В. – декан факультета Дополнительного образования МЭБИК.

Левшина Л.С. - заместитель декана факультета дополнительного образования МЭБИК.

Олейникова Д.Г. – эксперт, ст. преподаватель, кафедры экономики МЭБИК.

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**МКДОУ «Детский сад «Алёнушка»» Октябрьского района Курской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (37стенд+37сайт /74норм)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (39стенд+39сайт/2\*39общ) х 100= 100откруд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 100ткруд) | | | | **100**  **баллов** |
| 2. | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 120комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3):    (32комф/39общ) ×100 = 82комфуд | 82  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 82) | | | | **91 баллов** |
| 3. | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×1оргдост = 20оргдост  В наличии одно условие доступности услуг для инвалидов. | 20 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×1услдост = 20услдост  В наличии одно условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 20 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 20услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | **29 баллов** |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (39перв.конт/39общ) ×100 = 100перв.контуд | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (39каз.услуг/39общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (39вежл.дист/39бщ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):** (0,4 х 100перв.контуд + 0,4 х 100каз.услугуд + 0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | **100 баллов** |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (39реком/39общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (39орг.усл/39общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (39уд /39общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **100 баллов** |

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



(100+91+29+100+100)/5=84 МКДОУ «Детский сад «Алёнушка»»Октябрьского района Курской области

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**МКДОУ «Детский сад «Радуга»» Октябрьского района Курской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (37стенд+37айт /74норм)х100= 100инф | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (58стенд+52сайт/  2\* 63общ) х 100= 87откруд | 87 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 87откруд) | | | | **94,8**  **баллов** |
| 2. | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 120комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100 баллов |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3):    (51комф/63общ) ×100 = 81комфуд | 81 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 81комфуд) | | | | **90,5 баллов** |
| 3. | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×1оргдост = 20оргдост  В наличии одно условия доступности услуг для инвалидов. | 20 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×2услдост = 40услдост  В наличии два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | **37 баллов** |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (63перв.конт/63общ) ×100 = 100перв.контуд | 100  баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (63каз.услуг/63общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100  баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (63вежл.дист/63общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):**(0,4 х 100перв.контуд+0,4 х 100каз.услугуд +0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | **100 баллов** |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (63реком/63общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (63орг.усл/63бщ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (63уд /63общ) ×100 = 100 | 100баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **100 баллов** |

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



(94,8+90,5+37+100+100)/5=84,46 МКДОУ «Детский сад «Радуга»»Октябрьского района Курской области

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**МКДОУ «Детский сад «Солнышко»» Октябрьского района Курской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (37стенд+37айт /74норм)х100= 100инф | 100  баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист(1.2)  30дист x 4дист = 120дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 100  баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (120стенд+107сайт/2 \* 120общ) х 100= 100откруд | 95  баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 60дист + 0,4 х 100ткруд) | | | | **98**  **баллов** |
| 2. | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 100 комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100 баллов |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3):    (122комф/126общ) ×100 = 97комфуд | 97 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 80комф.усл+ 0,5 х 97комфуд) | | | | **98,5 баллов** |
| 3. | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×0оргдост = 0оргдост  В наличии ни одного условия доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×2услдост = 40 услдост  В наличии два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 0оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | **31 баллов** |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (126перв.конт/126общ) ×100 = 100перв.контуд | 100  баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (126каз.услуг/126общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100  баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (126вежл.дист/126бщ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):**(0,4 х 100перв.контуд+0,4 х 100каз.услугуд +0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | **100 баллов** |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (126реком/126общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (126орг.усл/126бщ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (126уд /126общ) ×100 = 100 | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **100 баллов** |

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



(98+98,5+31+100+100)/5=85,5 МКДОУ «Детский сад «Солнышко»»Октябрьского района Курской области

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**МКДОУ «Детский сад «Дюймовочка»» Октябрьского района Курской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (37стенд+37айт /74норм)х100= 100инф | 100баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист (1.2)  30дист x 4дист = 120дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 100 баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (23стенд+25сайт/2\*25общ) х 100= 96откруд | 96 баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 100дист + 0,4 х 96ткруд) | | | | **98,4**  **баллов** |
| 2. | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 120комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3):    (24комф/25общ) ×100= 96комфуд | 96  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100омфуд) | | | | **98 баллов** |
| 3. | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×2услдост = 40 услдост  В наличии два условие доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 40 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/2инв) ×100 = 50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 40услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | **43**  **баллов** |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (25перв.конт/25общ) ×100 = 100перв.контуд | 100  баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (25каз.услуг/25общ) ×100 = 100оказ.услугуд | 100  баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (25вежл.дист/25бщ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):**(0,4 х 100перв.контуд+0,4 х 100каз.услугуд +0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | **100**  **баллов** |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (25реком/25общ) ×100 = 100реком | 100  баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (25орг.усл/25общ) ×100 = 100орг.услуд | 100  баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (18уд /18общ) ×100 = 100уд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **100 баллов** |

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



(98,4+98+43+100+100)/5=87,88 МКДОУ «Детский сад «Дюймовочка»» Октябрьского района Курской области

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**МКДОУ «Детский сад «Колокольчик»» Октябрьского района Курской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **п/п** | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (37стенд+37сайт /74норм)х100= 100инф | 100  баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист (1.2)  30дист x 4дист = 120дист  В наличии и функционируют четыре дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 100  баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (23стенд+21сайт/  2\*24общ) х 100= 92откруд | 92  баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 90дист + 0,4 х 98 ткруд) | | | | **96,8 баллов** |
| 2. | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 6комф= 120комф.усл  В наличии и функционируют шесть комфортных условий предоставления услуг. | 100  баллов |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3):    (24комф/24общ) ×100 = 100комфуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | **100 баллов** |
| 3. | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×0оргдост = 0оргдост  В наличии ни одного условия доступности услуг для инвалидов. | 0 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×1услдост = 20 услдост  В наличии одно условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 20 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (1/2инв) ×100 =50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 20оргдост+ 0,4 х 20услдост + 0,3 х 50достуд) | | | | **23 баллов** |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (24перв.конт/24общ) ×100 = 100перв.контуд | 100  баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (24каз.услуг/24общ) ×100 =100оказ.услугуд | 100  баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (24вежл.дист/24бщ) ×100 = 80вежл.дистуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):**(0,4 х 100перв.контуд+0,4 х 100каз.услугуд +0,2 х 100вежл.дистуд) | | | | **100 баллов** |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (24реком/24общ) ×100 = 100реком | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (24орг.усл/24общ) ×100 = 100орг.услуд | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (24уд /24общ) ×100 = 100уд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **100 баллов** |

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



(96,8+100+23+100+100)/5=83,96 МКДОУ «Детский сад «Колокольчик»»Октябрьского района Курской области

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг**

**МКОУ ДО «Детско–юношеская спортивная школа» Октябрьского района Курской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателя** | **Расчет показателей по учреждению образования** | **Значение показателя оценки качества учреждения образования** |
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность» | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 30% | по формуле (1.1):    (37стенд+37айт /74норм)х100= 100инф | 100  баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взп:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30% | по формуле (1.2):  Пдист = Тдист x Сдист (1.2)  30дист x 2дист = 60дист  В наличии и функционируют два дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. | 60  баллов |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (1.3):    (128стенд+128сайт/2 \*130общ) х 100= 98откруд | 98  баллов |
| **Итого по критерию 1(К1):** (0,3 х 100инф + 0,3 х 60дист + 0,4 х 98круд) | | | | **87,2 баллов** |
| 2. | Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельности» | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 50% | по формуле (2.1):  Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)  20комф x 5комф= 100комф.усл | 100 баллов |
| 2.2. | Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (2.3):    (130комф/130общ) ×100 = 100комфуд | 100 баллов |
| **Итого по критерию 2 (К2):** (0,5 х 100комф.усл+ 0,5 х 100комфуд) | | | | **100 баллов** |
| 3. | Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» | | | |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 30% | по формуле (3.1):    20оргдост×2оргдост = 40оргдост  В наличии два условия доступности услуг для инвалидов. | 40 баллов |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 40% | по формуле (3.2):    20услдост×1услдост = 20\* услдост  В наличии одно условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | 20 баллов |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 30% | по формуле (3.3):    (1дост/2инв) ×100 =50достуд | 50 баллов |
| **Итого по критерию 3 (К3):** (0,3 х 40оргдост+ 0,4 х 20услдост + 0,3 х50достуд) | | | | **35 баллов** |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.1):    (130перв.конт/130общ) ×100 = 100перв.контуд | 100  баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40% | по формуле (4.2):    (130каз.услуг/130общ) ×100 = 100каз.услугуд | 100  баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (4.3):    (130вежл.дист/130общ) ×100 = 100вежл.дистуд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 4 (К4):**(0,4 х 100перв.контуд+0,4 х 100каз.услугуд +0,2 х 1000вежл.дистуд) | | | | **100 баллов** |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности» | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30% | по формуле (5.1):    (130реком/130общ) ×100 = 100реком | 100  баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20% | по формуле (5.2):    (130орг.усл/130общ) ×100 = 100орг.услуд | 100  баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50% | по формуле (5.3):    (130уд /130общ) ×100 =100уд | 100  баллов |
| **Итого по критерию 5 (К5):** (0,3 х 100реком + 0,2 х 100орг.услуд + 0,5 х 100уд | | | | **100 баллов** |

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



(87,2+100+35+100+100)/5= 84,44 МКОУ ДО «Детско–юношеская спортивная школа» Октябрьского района Курской области