

Центральный район
Санкт-Петербург

ИМЦ

2020-2021

СПРАВКА
по итогу проведения
НОК УООД в ОО
Центрального района
в 2020 году

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	3
Нормативные основания НОК УООД.....	3
Участники НОК УООД в 2020 году	5
МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОК УООД.....	12
ОБЩИЕ ИТОГИ.....	52
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА	59
Результаты образовательных учреждений дополнительного профессионального образования.....	60
Результаты по критериям.....	61
Результаты образовательных учреждений дополнительного образования детей	66
Результаты по критериям.....	67
Результаты дошкольных образовательных учреждений.....	72
КРИТЕРИЙ 1. Открытость и доступность информации об образовательной организации.....	78
КРИТЕРИЙ 2. Комфортность условий предоставления услуг	80
КРИТЕРИЙ 3. Доступность услуг для инвалидов	82
КРИТЕРИЙ 4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.....	84
КРИТЕРИЙ 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	86
ВЫВОДЫ.....	88
Основные замечания и предложения по работе образовательных организаций, высказанные получателями услуг	88
Обобщенные выводы	100
Общие рекомендации по результатам независимой оценки.....	108
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Бланк мониторинга качества условий осуществления образовательной деятельности организацией	109
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями	120

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (далее – НОК УООД) является одной из форм общественного контроля и осуществляется с целью информирования участников образовательных отношений (в первую очередь потребителей услуг) о качестве образования, которое обеспечивает образовательная организация. Будучи оценочной процедурой НОК УООД направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, о качестве условий оказываемых обучающимся услуг при реализации образовательных программ, предоставление участникам отношений в сфере образования соответствующей информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ и улучшения информированности потребителей, о качестве условий работы образовательной организации.

Нормативные основания НОК УООД

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности (НОК УООД) организаций, расположенных на территории Санкт-Петербурга, и находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, в том числе администрации Центрального района, проведен в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями:

1. Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «О правилах размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновлении информации об образовательной организации»;

4. Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
5. Приказом Минфина России от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;
6. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409) «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
7. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
8. Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019 года № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

9. Методическими рекомендациями по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность (утв. Министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 года № АП-87/02вн).
10. Методическими рекомендациями (Примерами) расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (основная часть и приложения), в редакции от 15 августа 2019 г., подготовленными Министерством труда и социальной защиты РФ в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Участники НОК УООД в 2020 году

Независимая оценка НОК УООД в 2020 году производилась в отношении 523 образовательных организаций, расположенных на территории Санкт-Петербурга, в том числе 63 организаций, находящихся в ведении администрации Центрального района Санкт-Петербурга, среди которых:

- Дошкольных образовательных учреждений – 58;
- Учреждения дополнительного образования – 3;
- Учреждения дополнительного профессионального образования – 2.

Также в списке участников присутствуют два учреждения, которые к началу проведения процедуры были реорганизованы:

- ГБДОУ детский сад № 72 комбинированного вида Центрального р-на СПб;
- ГБДОУ детский сад № 107 Центрального р-на СПб.

Ниже представлены списки организаций-участников НОК УООД, а также указано количество опрошенных получателей услуг в рамках данной процедуры.

Таблица 1 – ОУ дополнительного профессионального образования

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Доля опрошенных получателей услуг</i>
1	ГБУ ДППО ЦЕНТР ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ "ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР" Центрального р-на СПб	72,6%
2	ГБУ ДО ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ Центрального р-на СПб "РАЗВИТИЕ"	11,6%

Таблица 2 - ОУ дополнительного образования детей

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Доля опрошенных получателей услуг</i>
3	ГБУ ДО ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА Центрального р-на СПб "ФОНТАНКА-32"	19,5%
2	ГБУ ДО ЦЕНТР ВНЕШКОЛЬНОЙ РАБОТЫ Центрального р-на СПб	15,0%
4	ГБУ ДО ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА Центрального р-на СПб "ПРЕОБРАЖЕНСКИЙ"	14,1%

Таблица 3 – Дошкольные образовательные учреждения

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Доля опрошенных получателей услуг</i>
1.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 76 Центрального р-на СПб	150,0%
2.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №78 Центрального р-на СПб	89,2%
3.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 8 комбинированного вида Центрального р-на СПб	88,5%
4.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 97 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	87,2%
5.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 114 Центрального р-на СПб	74,0%
6.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 55 комбинированного вида Центрального р-на СПб	73,5%
7.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 110 комбинированного вида Центрального р-на СПб «ЭРМИТАЖНЫЙ ДЕТСКИЙ САД»	72,0%
8.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 109 Центрального р-на СПб	71,6%
9.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДЕТСКИЙ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ГОРОДОК "БЕРЕЗКА"	71,4%
10.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 58 комбинированного вида Центрального р-на СПб	70,0%
11.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №103 Центрального р-на СПб	69,3%

№ п/п	Наименование образовательной организации	Доля опрошенных получателей услуг
12.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 25 комбинированного вида Центрального р-на СПб	66,9%
13.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 75 Центрального р-на СПб	65,5%
14.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 17 комбинированного вида Центрального р-на СПб	65,0%
15.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 34 Центрального р-на СПб	64,7%
16.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 81 комбинированного вида Центрального р-на СПб	62,1%
17.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 105 Центрального р-на СПб	61,6%
18.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 87 Центрального р-на СПб	60,8%
19.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №19 комбинированного вида Центрального р-на СПб	60,3%
20.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 117 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	58,7%
21.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 88 Центрального р-на СПб	57,0%
22.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 116 Центрального р-на СПб	57,0%
23.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №125 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	56,8%
24.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 71 Центрального р-на СПб	56,4%
25.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №49 комбинированного вида Центрального р-на СПб	56,3%
26.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 123 присмотра и оздоровления Центрального р-на СПб	55,5%
27.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 27 Центрального р-на СПб	55,5%
28.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 40 комбинированного вида Центрального р-на СПб	55,1%
29.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД комбинированного вида Центрального р-на СПб "РАДУГА"	55,0%
30.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 155 комбинированного вида Центрального р-на СПб	54,8%
31.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 121 присмотра и оздоровления Центрального р-на СПб	54,7%
32.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №43 комбинированного вида Центрального р-на СПб	54,4%
33.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 41 комбинированного вида Центрального р-на СПб "ЦЕНТР ИНТЕГРАТИВНОГО ВОСПИТАНИЯ"	54,1%
34.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 45 комбинированного вида Центрального р-на СПб	53,1%

№ п/п	Наименование образовательной организации	Доля опрошенных получателей услуг
35.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 22 комбинированного вида Центрального р-на СПб	52,8%
36.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 250 Центрального р-на СПб	52,1%
37.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 115 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей Центрального р-на СПб	52,0%
38.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 46 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательного-речевому развитию детей Центрального р-на СПб "ГАРМОНИЯ"	51,7%
39.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №144 пристра и оздоровления Центрального р-на СПб	51,6%
40.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №24 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	51,5%
41.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 85 компенсирующего вида Центрального р-на СПб "ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПО СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ ДЕТЕЙ С ТЯЖЕЛЫМИ НАРУШЕНИЯМИ РЕЧИ"	51,4%
42.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 86 комбинированного вида Центрального р-на СПб	51,2%
43.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 112 Центрального р-на СПб	50,5%
44.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 89 Центрального р-на СПб	50,0%
45.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 145 комбинированного вида Центрального р-на СПб	49,2%
46.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 44 комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДОШКОЛЬНЫЙ МИКРОРАЙОННЫЙ ЦЕНТР"	48,7%
47.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 32 комбинированного вида Центрального р-на СПб	48,0%
48.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 53 компенсирующего вида Центрального р-на СПб "КОНСУЛЬТАТИВНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПО АБИЛИТАЦИИ ДЕТЕЙ СО ЗРИТЕЛЬНОЙ ПАТОЛОГИЕЙ"	47,8%
49.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 60 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей Центрального р-на СПб	46,9%
50.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 15 Центрального р-на СПб	46,8%
51.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 23 Центрального р-на СПб	45,7%
52.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 20 Центрального р-на СПб	45,2%

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Доля опрошенных получателей услуг</i>
53.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 83 комбинированного вида Центрального р-на СПб	45,1%
54.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 48 Центрального р-на СПб	44,0%
55.	ГБДОУ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ РЕБЕНКА-ДЕТСКИЙ САД № 59 Центрального р-на СПб	43,8%
56.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 39 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	43,8%
57.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №100 комбинированного вида Центрального р-на СПб	42,4%
58.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 29 комбинированного вида Центрального р-на СПб	38,5%
59.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 72 комбинированного вида Центрального р-на СПб	0,0%
60.	ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 107 Центрального р-на СПб	0,0%

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки НОК УООД в 2020 году, осуществлялся через следующие источники информации

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

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://bus.gov.ru>);

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) информация, полученная в процессе опросов участников образовательного процесса: обучающихся, родителей (законных представителей) обучающихся/воспитанников образовательных организаций, подлежащих НОК УООД в 2019 году.

Методы исследования соответствуют «Методическим рекомендациям по расчету показателей независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утвержденным Министерством образования и науки РФ 15 сентября 2016 года (№ АП-87/02вн).

Сбор данных по показателям НОК УООД осуществлялся следующими методами.

Таблица 4 – Методы сбора социологической информации

<i>№</i>	<i>Методы</i>	<i>Инструментарий</i>
1.	Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений, изучение документации учреждения, по необходимости – совершение звонков и визитов в образовательную организацию.	Бланк обследования организации - оператора
2.	Анкетирование. Опрос получателей услуг.	Анкета получателя услуг

Сбор информации по показателям бланка обследования организации – оператора осуществлялся сотрудниками организации-оператора непосредственно по сайтам образовательных организаций на основе разработанной формы, а также при помощи сотрудников образовательных учреждений. Образец бланка обследования организации – оператора представлен в Приложении 1. Организатором-оператором (исполнителем) является компания «АС-Холдинг».

В рамках проведения НОК УООД в 2020 г.:

1. исполнитель подготовил и провел вебинар со специалистами образовательных организаций, в отношении которых проводилась НОК УООД в 2020 году;
2. исполнитель сформировал состав экспертов и провел вебинар с экспертами НОК УООД в 2020 году;
3. сотрудники ГБУ ИМЦ Центрального района выполняли сопровождающую функцию в рамках данной процедуры.

Анкетирование получателей образовательных услуг/ их законных представителей проводилось в форме онлайн-опроса, в том числе на официальном сайте организации.

Образец анкеты для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности представлен в Приложении 1.

Для анкетирования получателей услуг использовано программное обеспечение QUIZER – специализированная платформа для проведения онлайн-опросов/ анкетирования

и опрашивания респондентов на мобильных устройствах (планшетах, смартфонах на базе Android).

Данная платформа обеспечивает:

- выбор района города;
- выбор типа образовательной организации;
- выбор образовательной организации;
- выбор категории респондента (родитель/законный представитель/обучающийся);
- выбор одного из варианта ответов по каждому критерию;
- проверка «человек-робот»;
- проверка наличия ответов на все вопросы перед отправкой данных;
- запись введенных данных для выбранной образовательной организации;
- проверка ввода определенного числа анкет с одного ip-адреса;
- запрет на удаление/изменение данных после отправки;
- статистика по количеству анкет с фильтрацией по организации, категории респондента;
- свод данных по каждой образовательной организации по всем анкетам.

Каждая оцениваемая организация получила ссылку, по которой получатели услуг могли заполнить анкету. Также ссылки на анкету были размещены на сайтах образовательных организаций.

В целях обеспечения качества проведения онлайн-опроса и исключения возможности подтасовки результатов были использованы следующие процедуры защиты и контроля:

- защита от роботизированного ввода ответов (использование CAPTCHA, контроль IP-адреса)
- контроль времени заполнения анкеты (удаление «слишком быстрых анкет»)

Анкеты заполнялись получателями образовательных услуг, желающими выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации.

Респондентами выступали:

- обучающиеся/ воспитанники образовательных учреждений, достигшие 14-летнего возраста;
- родители (законные представители) обучающихся в образовательных организациях, подлежащих НОК УООД, независимо от возраста обучающихся.

МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОК УООД

Таблица 5 - Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

№	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание,</i>	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	Расчетная величина значения показателя

№	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	<i>исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья,	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

№	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	<p><i>образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i></p>	<p>получателя услуги при непосредственном обращении в организацию</p>	<p>Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.</p>
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию</p>		<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.</p>	
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>		<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.</p>	
<p>5.</p>	<p>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание,</i></p>	<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.</p>
<p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере культуры, образования, социального обслуживания –</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.</p>		

№	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	<i>исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	<i>удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</i>	Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.

Таблица 6 – Показатели, характеризующие
открытость и доступность информации об образовательной организации

<i>№</i>	<i>Показатели оценки качества</i>	<i>Значимость показателей</i>	<i>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</i>	<i>Индикаторы параметров показателей оценки качества</i>	<i>Значение параметров в баллах</i>	<i>Максимальное значение показателей</i>
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными	1-100 баллов	

		правовыми актами ($I_{\text{сайт}}$)	
<p>Для сферы культуры, образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:</p> $P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ <p>В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{\text{норм}}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ <p>где</p> <p>$I_{\text{стенд}}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации;</p> <p>$I_{\text{сайт}}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте образовательной организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);</p> <p>$I_{\text{норм}}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают;</p> <p>$I_{\text{норм-стенд}}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;</p> <p>$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;</p>			
Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде *	На сайте
сфера образования основное общее образование, средне	статья 29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 приказ Рособнадзора от 29 мая 2014 г. № 785	15(**)	50(**)

профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование)	<i>(приложение 1.1 к расчету показателя 1.1)</i>		
<p>* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.</p> <p>** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации ($I_{\text{норм}}$) уменьшается на соответствующее количество единиц</p>			

Пример расчета значения показателя 1.1.

Расчет по варианту 3:

Вариант 3 Для дошкольной образовательной организации

Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами (в примере рассмотрена организация, в которой отсутствуют филиалы, не оказываются платные образовательные услуги, отсутствуют предписания контрольно-надзорных органов, отсутствуют интернаты):

нормативное количество информации на стенде - 15 единиц информации

нормативное количество информации на сайте - 44 единиц информации

Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 15 единиц информации

на официальном сайте организации – 39 единиц информации.

Расчет по варианту 3:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{15}{15} + \frac{39}{44} \right) \times 100$$

$$00,5 \times (1 + 0,89) \times 100 = 0,5 \times 189 = 94,50 = 94 \text{ балла}$$

Таблица 6.1

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (С _{дист}) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ (Т _{дист}) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)

<p>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> <p>($P_{дист}$)</p>		<p>социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</p> <p>б) иного дистанционного способа взаимодействия.</p>			
<p style="text-align: center;">$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$</p> <p>где</p> <p>$T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p> <p>$C_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.</p> <p>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</p> <p>Пример расчета значения показателя 1.2.</p> <p><u>Вариант 1</u></p> <p>На сайте организации имеется информация о следующих двух дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:</p> <p>1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);</p> <p>2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)</p> <p><u>Расчет по варианту 1</u></p> <p style="text-align: center;">(30 баллов × 2 способа) = 60 баллов</p> <p><u>Вариант 2</u></p> <p>На сайте организации имеется информация о следующих трех дистанционных способах взаимодействия и все они</p>					

функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 2

(30 баллов × 3 способа) = 90 баллов

Вариант 3

На сайте организации имеется информация о следующих **пять** дистанционных способах взаимодействия и все они функционируют:

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) адресе электронной почты (можно отправить сообщение и получить информацию о его прочтении и ответе);
- 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
- 4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- 5) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить);

Расчет по варианту 3

100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

Таблица 6.2

<i>№</i>	<i>Показатели оценки качества</i>	<i>Значимость показателей</i>	<i>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</i>	<i>Индикаторы параметров показателей оценки качества</i>	<i>Значение параметров в баллах</i>	<i>Максимальное значение показателей в баллах</i>
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{откр\ уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{общ}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($У_{стенд}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной	0-100 баллов	

			официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{\text{сайт}}$)		
$P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$						
<p>В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p>						
$P_{\text{откр уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{Ч_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{Ч_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$						
<p>где:</p> <p>$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;</p> <p>$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;</p> <p>$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;</p> <p>$Ч_{\text{общ-стенд}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;</p> <p>$Ч_{\text{общ-сайт}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.</p>						
<p>Пример расчета значения показателя 1.3.</p> <p><u>Вариант 1.</u></p> <p>Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.</p>						

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 200 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 330 чел.;

Расчет по варианту 1

$$(200+330) : (2 \times 450) \times 100 = 530 : 900 \times 100 = 0,5889 \times 100 = 58,89 = 59 \text{ баллов.}$$

Вариант 2

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 2 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации – 170 чел.

Число опрошенных граждан, ответивших на вопрос 4 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 360 чел.

Из них число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации 320 чел.;

Расчет по варианту 2

$$0,5 \times ((170/450) + (320/360)) \times 100 = 0,5 \times (0,378+0,889) \times 100 = 0,6365 \times 100 = 63,65 = 64 \text{ балла}$$

<p>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹)</p>		<p>$K^1 = (0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{откр_{уд}})$</p> <p>Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий</p>	<p>100 баллов</p>
---	--	--	-------------------

Пример расчета значения критерия 1 (по значениям показателей в варианте 1)

П_{инф} - соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами – 42 балла.

П_{дист} - наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование – 60 баллов.

П_{откр_{уд}} - доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» - 59 баллов.

Расчет значения критерия 1:

$$K^1 = (0,3 \times 94) + (0,3 \times 60) + (0,4 \times 59) = 69,8 = 70 \text{ баллов}$$

Ниже представлены низкие, применяемые для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства.

Таблица 7 – Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
				- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф.}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф.}}$)	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	
$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф.}} \times C_{\text{комф.}}$				(2.1)		

<p>где: T_{комф} – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) C_{комф} – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (П_{комф.усл}) принимает значение 100 баллов</p> <p>Пример расчета значения показателя 2.1. Вариант 1. В организации в наличии три условия комфортной среды: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды.</p> <p>Расчет по варианту 1</p> $P_{комф.усл} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$ <p>Вариант 2. В организации в наличии пять условий комфортной среды: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды. 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы.</p> <p>Расчет по варианту 2</p> $P_{комф.усл} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$						
2.2.	Время ожидания предоставления	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (C_{ожид})	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов

услуги. (П_{ожид})			- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	Для расчета формула (2.2)
			- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
			- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
			- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
			- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (С_{своевр})	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (У^{своевр}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	0-100 баллов

В сфере образования

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» **не установлен**. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$P_{\text{обр}_{\text{ожид}}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комф.уд.}}}{2} \quad (2.2\text{обр})$$

2

где

$P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

$P_{\text{комф.уд}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

Вариант 3. В сфере образования

Показатель (2.2) «Время ожидания предоставления услуги» не установлен. При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организаций в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3).

$P_{\text{комф.усл}}$ - (показатель 2.1 – «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуги») = 60 баллов

$P_{\text{комф.уд}}$ - (показатель 2.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги, см. расчет ниже) = 89 баллов

Расчет по варианту 3:

$$P_{\text{ожид}} = (60 \text{ баллов} + 89 \text{ баллов}) : 2 = 149 : 2 = 74,50 = 74 \text{ балла}$$

Таблица 7.1

<i>№</i>	<i>Показатели оценки качества</i>	<i>Значимость показателей</i>	<i>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</i>	<i>Индикаторы параметров показателей оценки качества</i>	<i>Значение параметров в баллах</i>	<i>Максимальное значение показателей в баллах</i>
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П_{комф_{уд}}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($У_{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)

$$П_{комф_{уд}} = \frac{У_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$У_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 2.3.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 400 чел;

Общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 6 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 450 чел.

Расчет показателя 2.3.		
$P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}} = 400 : 450 \times 100 = 0,8889 \times 100 = 88,89 = 89 \text{ баллов}$		
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K²)	$K^2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).</p> $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
Пример расчета значения критерия 2 (по значениям показателей в варианте 1)		
<u>Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</u>		
<p>$P_{\text{комф.усл}}$ - обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов.</p> <p>$P_{\text{ожид}}$ - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов.</p> <p>$P_{\text{комф.уд}}^{\text{комф}}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 89 баллов.</p>		
Расчет значения критерия 2:		
$K^2 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 74 + 0,3 \times 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74 \text{ балла}$		

Таблица 8 – Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

<i>№</i>	<i>Показатели оценки качества</i>	<i>Значимость показателей</i>	<i>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</i>	<i>Индикаторы параметров показателей оценки качества</i>	<i>Значение параметров в баллах</i>	<i>Максимальное значение показателей</i>
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных 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	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C^{орг}_{дост}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T^{орг}_{дост}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка

санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($P^{орг}_{дост}$)					
---	--	--	--	--	--

$P^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$

где:

$T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.1.

Вариант 1

В организации в наличии **четыре** условия обеспечения доступности для инвалидов (например, следующие):

- 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- 4) наличие сменных кресел-колясок.

$C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

$T^{орг}_{дост}$ - количество баллов за каждое условия доступности для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1:

$$P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = 20 \text{ баллов} \times 4 \text{ условия} = 80 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности для инвалидов.

Расчет по варианту 2

$P_{\text{орг дост}}^{\text{орг}} = 100 \text{ баллов}$ (при наличии пяти и более условий доступности показатель принимает значение, равное 100 баллам).

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{услуг дост}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг дост}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

<p>(тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. ($P_{\text{услуг_дост}}$)</p>		<p>организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			
<p style="text-align: center;">$P_{\text{услуг_дост}} = T_{\text{услуг_дост}} \times C_{\text{услуг_дост}}, \quad (3.2)$</p> <p>где: $T_{\text{услуг_дост}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{услуг_дост}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{услуг_дост}}$) принимает значение 100 баллов</p> <p><u>Пример для расчета значения показателя 3.2.</u></p>					

Вариант 1

В организации в наличии **три** условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (например, следующие условия):

- 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации;
- 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

$S_{\text{орг дост}}$ – количество условий доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими – 3.

$T_{\text{орг дост}}$ - количество баллов за каждое условия доступности услуг для инвалидов – 20 баллов.

Расчет по варианту 1

$$P_{\text{услуг дост}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

Вариант 2

В организации в наличии **шесть** условий обеспечения доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

Расчет по варианту 2

$$P_{\text{услуг дост}} = 100 \text{ баллов} \text{ (при наличии пяти и более условий доступности показатель 3.2. принимает значение, равное 100 баллам).}$$

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).($P_{\text{дост}_{\text{уд}}}$)	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U_{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
<p style="text-align: center;">$P_{\text{дост}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$</p> <p>где $U_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов; $Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p> <p><u>Пример для расчета значения показателя 3.3.</u></p> <p>$U_{\text{дост}}$ – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 125 чел; $Ч_{\text{инв}}$ – число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 175 чел.</p> <p><u>Расчет показателя 3.3.</u></p> <p style="text-align: center;">$P_{\text{дост}_{\text{уд}}} = 125: 175 \times 100 = 0,7142 \times 100 = 71,42 = 71 \text{ балл}$</p>						
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)	1,0	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{орг}_{\text{дост}}} + 0,4 \times P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} + 0,3 \times P_{\text{дост}_{\text{уд}}})$				100 баллов

Пример расчета значения критерия 3 (по значениям показателей в варианте 1):

$P_{\text{орг}_{\text{дост}}}$ - оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов;

$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ - обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов;

$P_{\text{дост}_{\text{уд}}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – 71 балл.

Расчет значения критерия 3:

$$K^3 = (0,3 \times 80) + (0,4 \times 60) + (0,3 \times 71) = 24 + 24 + 21,3 = 69,3 = 69 \text{ баллов.}$$

Таблица 9 – Показатели, характеризующие
доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

<i>№</i>	<i>Показатели оценки качества</i>	<i>Значимость показателей</i>	<i>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</i>	<i>Индикаторы параметров показателей оценки качества</i>	<i>Значение параметров в баллах</i>	<i>Максимальное значение показателей</i>
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
$P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$						
где						

У_{перв.контг} – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;
Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 4.1.

У_{перв.контг} – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 9 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.

Расчет показателя 4.1.

$$P_{\text{перв.контг}}_{\text{уд}} = (130 : 150) \times 100 = 0,8667 \times 100 = 86,67 = 87 \text{ баллов.}$$

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (У_{оказ.услуг}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
------	---	-----	---	---	--------------	---

	получателей услуг). (Показ.услуг _{уд})					
$\text{Показ.услуг}_{уд} = \left(\frac{\text{Указ.услуг}}{\text{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$						
<p>где</p> <p>Указ.услуг – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;</p> <p>Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Пример расчета значения показателя 4.2.</p> <p>Указ.услуг – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;</p> <p>Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 10 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 150 человек.</p> <p>Расчет показателя 4.2.</p> $\text{Показ.услуг}_{уд} = (145 : 150) \times 100 = 0,9667 \times 100 = 96,67 = 97 \text{ баллов.}$						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (У_{вежл.дист}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг,	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)

использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\Pi_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$)		электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)		
$\Pi_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{\text{У}_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ <p>где $\text{У}_{\text{вежл.дист}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Пример расчета значения показателя 4.3. $\text{У}_{\text{вежл.дист}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 12 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 95 человек.</p> <p>Расчет показателя 4.3.</p> $\text{Показ.услуг}_{\text{уд}} = (70 : 95) \times 100 = 0,7368 \times 100 = 73,68 = 74 \text{ балла}$					
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)	1,0	<p><i>Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства:</i></p> $\text{K}^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi_{\text{показ.услуг}}_{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}})$			100 баллов

	<p>Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» не установлен. При расчете итогового значения показателя оценки по организации используется расчетная величина критерия 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы», которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3) по формуле:</p> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	
<p><u>Пример расчета значения критерия 4:</u></p> <p><u>Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</u></p> <p>П_{перв.конг}_{уд} – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов; П_{показ.услуг}_{уд} – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов; П_{вежл.дист}_{уд} – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.</p> <p><u>Расчет значения критерия 4</u></p> $K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ баллов}$		

Таблица 10 – Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (P _{реком})	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (У _{реком}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{U_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

U_{реком} - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.1.

У_{реком} - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;
Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 13 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.1.

$$P_{\text{реком}} = (125 : 250) \times 100 = 0,50 \times 100 = 50 \text{ баллов.}$$

<i>№</i>	<i>Показатели оценки качества</i>	<i>Значимость показателей</i>	<i>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</i>	<i>Индикаторы параметров показателей оценки качества</i>	<i>Значение параметра в баллах</i>	<i>Максимальное значение показателей</i>
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ¹ ($P_{\text{орг.усл.уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($U_{\text{орг.усл.}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

¹ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).

прочее)

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$U_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.2.

$U_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг:

2) в сфере культуры, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания – число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) – 230 человек;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 14 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.

Расчет значения показателя 5.2.

$$P_{\text{реком}} = (230 : 250) \times 100 = 0,92 \times 100 = 92 \text{ балла.}$$

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (P _{уд})	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (Y _{уд}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч _{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
<p style="text-align: center;">$P_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$</p> <p>где Y_{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.</p> <p>Пример расчета значения показателя 5.3.</p> <p>Y_{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – 200 человек; Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг, ответивших на вопрос 15 Анкеты (см. Рекомендуемый образец Анкеты в приказе Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) – 250 человек.</p> <p><u>Расчет значения показателя 5.3.</u></p> <p style="text-align: center;">$P_{реком} = (200 : 250) \times 100 = 0,80 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$</p>						

<p>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)</p>	<p>1,0</p>	<p><i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i></p> $K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл.уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$ <p><i>В сфере культуры для организаций, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» не установлен.</i></p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации для данных организаций используется расчетная величина критерия (5), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным критериям (1 и 3).</p> $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$	<p>100 баллов</p>
<p>Пример расчета значения критерия 5:</p> <p><u>Вариант 1. Для организаций в сфере охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы, социального обслуживания и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства</u></p> <p>$P_{\text{реком}}$ – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы), выраженная в баллах – 50 баллов.</p> <p>$P_{\text{орг.усл.уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.</p> <p>$P_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах – 80 баллов.</p> <p><u>Расчет значения критерия 5:</u></p> $K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла.}$			

¹ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере

культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)».

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества
$$S_n = \sum K^m_n / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K^m_n – значения критериев оценки в n-ой организации

Пример расчета значения показателя оценки качества по организации (по значениям критериев, рассчитанных в вышеприведенных примерах (по варианту 1)):

$$S = (70 + 74 + 69 + 88 + 73) : 5 = 374 : 5 = 74,8 = 75 \text{ баллов.}$$

Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании)

$$S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

S^{ou} – показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

S^{ou}_n – показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Пример расчета значения показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (в муниципальном образовании):

Показатель оценки качества \ Номер организации (n)	1	2	3	4	5	6	7
S^{ou}_n	70	72	33	89	54	55	95

Количество организаций в отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) $N^{ou} = 7$

$$S^{ou} = (60 + 72 + 33 + 89 + 54 + 55 + 95) : 7 = 458 : 7 = 65,43 = 65 \text{ баллов.}$$

Показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \tag{9}$$

где:

S^u – показатель оценки качества в u -ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

S^{ou} – показатель оценки качества по o -й отрасли социальной сферы в u -м субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании);

Q_u – количество отраслей социальной сферы, в которых в u -ом субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась независимая оценка качества.

Пример расчета значения показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (муниципальному образованию) в целом:

Вариант 1. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества во всех отраслях социальной сферы

Показатель оценки качества \ Социальная сфера (о)	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	79

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества $Q = 4$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78 + 79) : 4 = 313 : 4 = 78,25 = 78 \text{ баллов.}$$

Вариант 2. В субъекте Российской Федерации (муниципальном образовании) проводилась оценка качества в трех отраслях социальной сферы

Показатель оценки качества \ Социальная сфера (о)	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}	74	82	78	-

Количество отраслей социальной сферы, в которых проводилась оценка качества $Q = 3$

$$S^{ou} = (74 + 82 + 78) : 3 = 234 : 3 = 78 \text{ баллов.}$$

ОБЩИЕ ИТОГИ

Ниже представлены общие результаты НОК УООД по итоговой оценке и пяти критериям НОК УООД в разрезе типов образовательных организаций по всем организациям Санкт-Петербурга, принявших участие в 2020 году. Результаты сгруппированы по 5-и уровням оценки (высокий, выше среднего, средний, ниже среднего, низкий) в соответствии с группировкой на портале **bus.gov.ru**. Максимальный балл – 100. В таблицах указано количество организаций.

Уровень	Балл	Цвет
Высокий	81-100	Серый
Выше среднего	61-80	Светло-серый
Средний	40-60	Желтый
Ниже среднего	20-39	Оранжевый
Низкий	0-19	Зеленый

Таблица 11 – ОУ дополнительного профессионального образования
(Всего 36 организаций)

<i>критерий</i>	<i>низкий</i>	<i>ниже среднего</i>	<i>средний</i>	<i>выше среднего</i>	<i>высокий</i>	<i>макс. балл</i>
Открытость и доступность информации об организации	0	0	0	0	36	1
Комфортность условий предоставления услуг	0	0	0	0	36	3
Доступность услуг для инвалидов	0	1	12	14	9	0
Доброжелательность, вежливость	0	0	0	0	36	7
Удовлетворенность условиями оказания услуг	0	0	0	0	36	6
Итоговый балл	0	0	0	0	36	0



Рисунок 1 – ОУ дополнительного профессионального образования

Таблица 12 – ОУ дополнительного образования детей
(Всего 60 организаций)

<i>критерий</i>	<i>низкий</i>	<i>ниже среднего</i>	<i>средний</i>	<i>выше среднего</i>	<i>высокий</i>	<i>макс. балл</i>
Открытость и доступность информации об организации	0	0	0	0	60	3
Комфортность условий предоставления услуг	0	0	0	1	59	0
Доступность услуг для инвалидов	1	2	19	20	18	2
Доброжелательность, вежливость	0	0	0	2	58	5
Удовлетворенность условиями оказания услуг	0	0	0	2	58	2
Итоговый балл	0	0	0	1	59	0

ОБЩИЕ ИТОГИ НОК УООД



Рисунок 2 – ОУ дополнительного образования детей

Таблица 13 – Дошкольные образовательные учреждения
(Всего 396 организаций)

<i>критерий</i>	<i>низкий</i>	<i>ниже среднего</i>	<i>средний</i>	<i>выше среднего</i>	<i>высокий</i>	<i>макс. балл</i>
Открытость и доступность информации об организации	3	0	0	0	393	33
Комфортность условий предоставления услуг	3	0	4	66	323	8
Доступность услуг для инвалидов	7	56	161	125	47	4
Доброжелательность, вежливость	3	0	0	0	393	52
Удовлетворенность условиями оказания услуг	3	0	0	3	390	29
Итоговый балл	3	0	0	30	363	1

ОБЩИЕ ИТОГИ НОК УООД

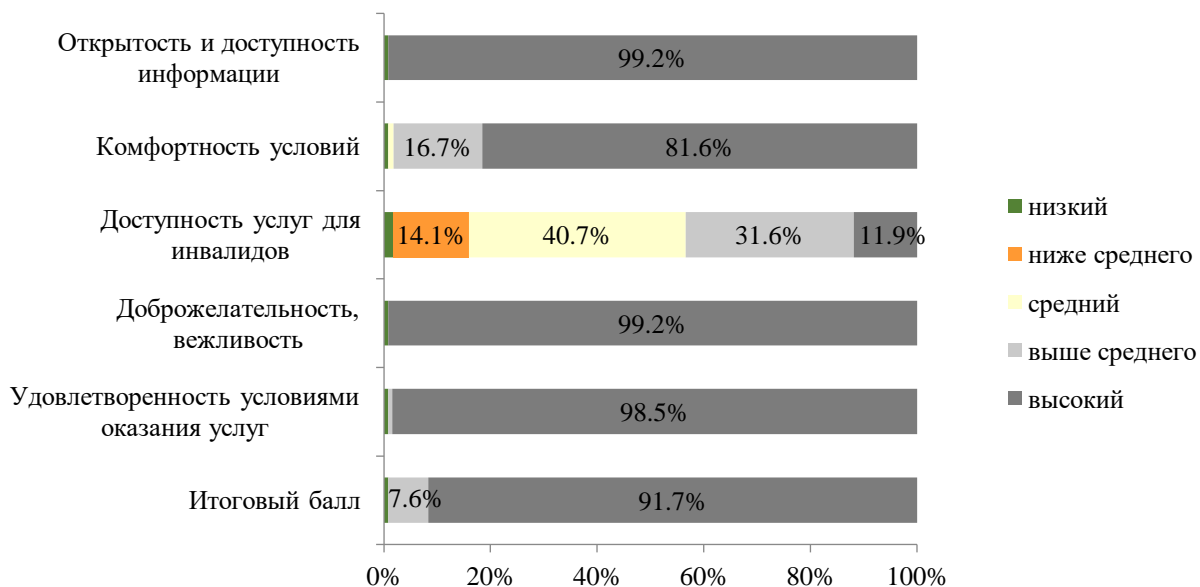


Рисунок 3 – Дошкольные образовательные учреждения

Количество дошкольных образовательных организаций, набравших максимальные баллы по отдельным критериям в разрезе районов.

Таблица 14

<i>Район</i>	<i>Всего организаций</i>	<i>Открытость и доступность информации</i>	<i>Комфортность</i>	<i>Доступность услуг для инвалидов</i>	<i>Доброжелательность, вежливость</i>	<i>Удовлетворенность условиями оказания услуг</i>
Выборгский	1	0	0	0	0	0
Московский	2	0	0	0	0	0
Невский	96	3	0	1	8	1
Петродворцовый	30	2	1	0	3	3
Приморский	80	10	3	1	6	6
Пушкинский	45	2	1	0	6	2
Фрунзенский	82	7	2	1	15	5
Центральный	60	9	1	1	14	12

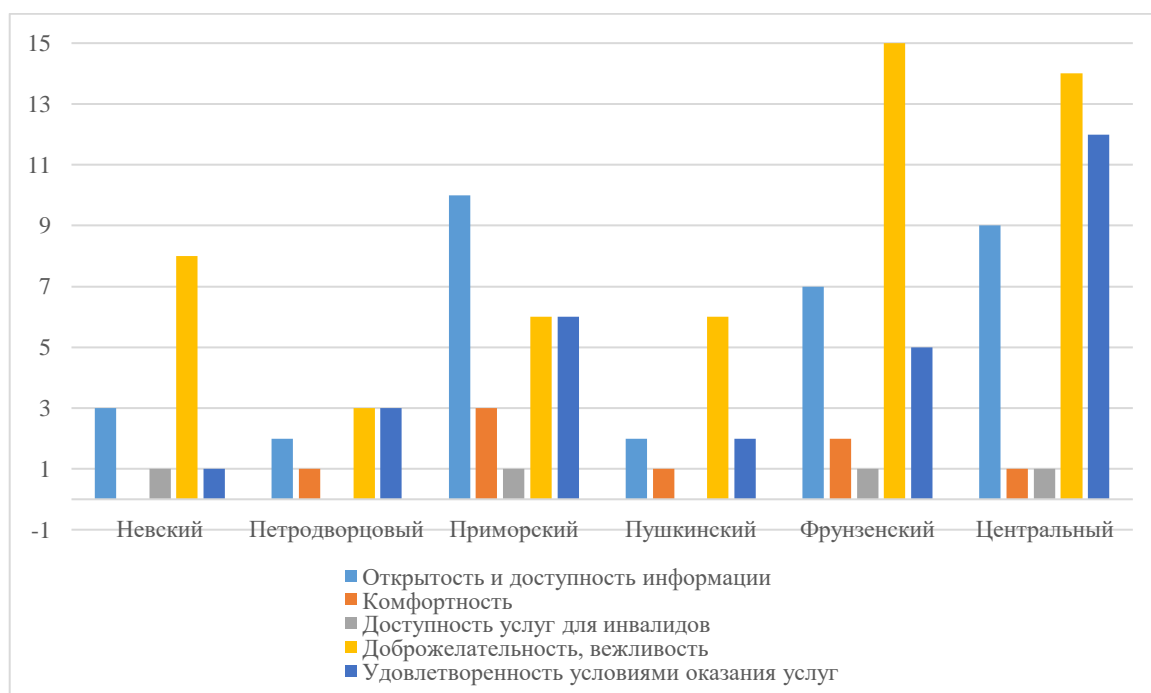


Рисунок 4 – Сравнение лучших результатов

На рисунке 4 видно сравнение количества лучших образовательных учреждений, исходя из которого можно сделать вывод, что в целом в Центральном районе достаточно много организаций показали лучшие результаты.

Ниже представлены средние баллы по районам.

Таблица 14.1

Район	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ
Невский	96,83	85,92	62,86	97,58	94,59	87,55
Петродворцовый	98,74	93,47	58,94	98,55	97,83	89,50
Приморский	96,76	87,11	59,91	96,68	94,98	87,09
Пушкинский	97,58	87,53	64,83	97,99	95,80	88,75
Фрунзенский	97,35	85,87	51,31	97,80	95,93	85,65
Центральный	94,88	85,87	52,33	95,47	94,42	84,59

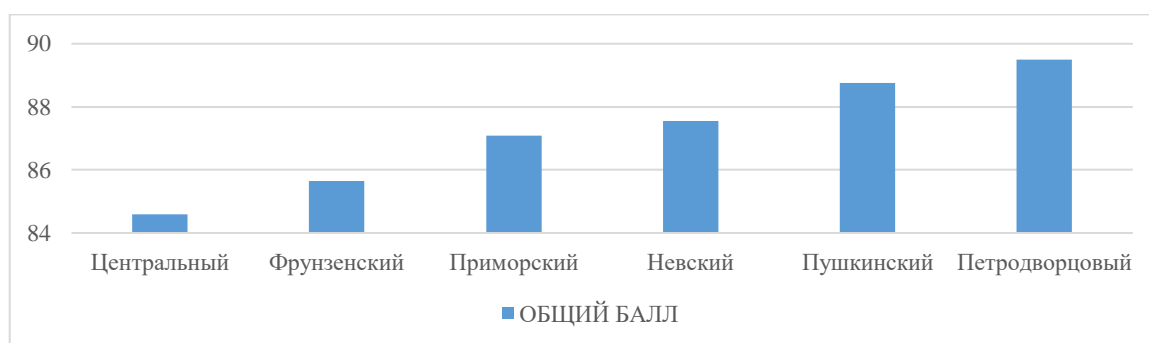


Рисунок 5 – Сравнение общего среднего балла

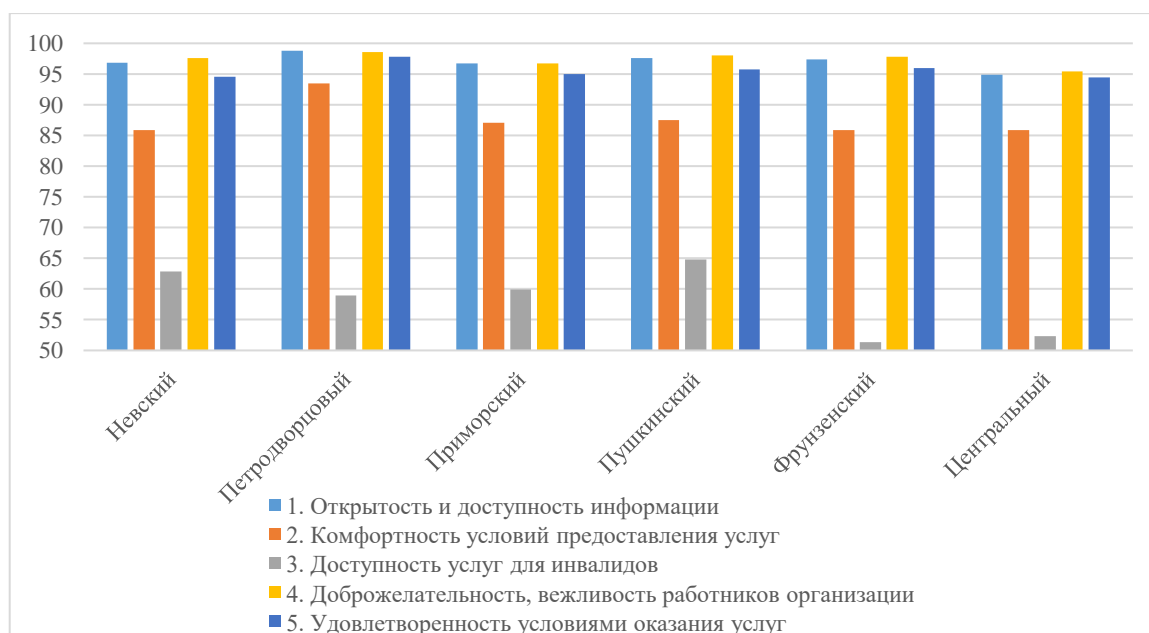


Рисунок 6 – Сравнение по критериям

При сравнении показателей всех учреждений, участвующих в НОК УООД в данном году, видно, что общий средний балл в Центральном районе ниже остальных районов.

Та же тенденция видна и при сравнении отдельных критериев, за исключением критерия «Доступность услуг для инвалидов» - по данному критерию Центральный район занимает 5-е место из 6-ти.

ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА

Итоговый показатель оценки качества осуществления образовательной деятельности организациями Санкт-Петербурга, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, дошкольным образовательным программам, дополнительным общеобразовательным программам, составил **87,94** балла.

В зависимости от вида образовательной организации данный показатель составил:

- для **общеобразовательных учреждений – 90,49** балла
- для организации **дополнительного профессионального образования – 91,80** баллов
- для образовательных учреждений **дополнительного образования детей – 91,16** баллов
- для **дошкольных образовательных учреждений – 86,95** баллов
- для образовательных учреждений Комитета по культуре Санкт-Петербурга – **85,27** балла
- для образовательных учреждений **дополнительного образования детей, находящиеся в ведении администрации районов – 90,75** баллов

Результаты образовательных учреждений дополнительного профессионального образования

Таблица 15

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>1. Открытость и доступность информации</i>	<i>2. Комфортность условий предоставления услуг</i>	<i>3. Доступность услуг для инвалидов</i>	<i>4. Добросовестность, вежливость работников организации</i>	<i>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</i>	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ из 18 организаций соответствующего типа
1	ГБУ ДПО ЦЕНТР ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ "ИНФОРМАЦИОННО- МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР" Центрального р-на СПб	99,6	98,5	68,8	99,2	97,5	92,72	9
2	ГБУ ДО ЦЕНТР ПСИХОЛОГО- ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ Центрального р-на СПб "РАЗВИТИЕ"	99,1	99,5	69,1	100	100	93,54	7

Результаты по критериям

КРИТЕРИЙ 1

ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»).

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

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

Таблица 16.1 – Критерий 1

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 1.1.</i>	<i>Показатель 1.2.</i>	<i>Показатель 1.3</i>	<i>Итого по крит. 1</i>	<i>РЕЙТИНГ из 18</i>
1	ГБУ ДПО ЦЕНТР ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ "ИНФОРМАЦИОННО- МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР" Центрального р-на СПб	100	100	99	99,6	2-3
2	ГБУ ДО ЦЕНТР ПСИХОЛОГО- ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ Центрального р-на СПб "РАЗВИТИЕ"	97	100	100	99,1	2-3

КРИТЕРИЙ 2

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Показатель 2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий пребывания (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации²⁾)

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг образовательной организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 16.2 – Критерий 2

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показател ь 2.1.</i>	<i>Показател ь 2.2.</i>	<i>Итого по крит. 2</i>	<i>РЕЙТИНГ из 18</i>
1	ГБУ ДППО ЦЕНТР ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ "ИНФОРМАЦИОННО- МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР" Центрального р-на СПб	100	97	98,5	4-6
2	ГБУ ДО ЦЕНТР ПСИХОЛОГО- ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ Центрального р-на СПб "РАЗВИТИЕ"	100	99	99,5	4-6

КРИТЕРИЙ 3

ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Показатель 3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных 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 социальной сферы).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

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

Таблица 16.3 – Критерий 3

№ п/п	Наименование образовательной организации	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по крит. 3	РЕЙТИНГ из 18
1	ГБУ ДППО ЦЕНТР ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ "ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР" Центрального р-на СПб	0	100	96	68,8	9
2	ГБУ ДО ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ Центрального р-на СПб "РАЗВИТИЕ"	0	100	97	69,1	11

КРИТЕРИЙ 4

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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

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

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

Таблица 16.4 – Критерий 4

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 4.1.</i>	<i>Показатель 4.2.</i>	<i>Показатель 4.3.</i>	<i>Итого по крит. 4</i>	<i>РЕЙТИНГ из 18</i>
1	ГБУ ДППО ЦЕНТР ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ "ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР" Центрального р-на СПб	98	100	100	99,2	5-7
2	ГБУ ДО ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ Центрального р-на СПб "РАЗВИТИЕ"	100	100	100	100	1-5

КРИТЕРИЙ 5

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

Таблица 16.5 – Критерий 5

№ п/п	Наименование образовательной организации	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по крит. 5	РЕЙТИНГ из 18
1	ГБУ ДПО ЦЕНТР ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ "ИНФОРМАЦИОННО- МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР" Центрального р-на СПб	97	97	98	97,5	12
2	ГБУ ДО ЦЕНТР ПСИХОЛОГО- ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ Центрального р-на СПб "РАЗВИТИЕ"	100	100	100	100	1-5

Рассматривая результаты ГБУ ИМЦ Центрального района СПб можно заметить, что среди всех учреждений дополнительного профессионального образования занимает 17 место из 33 организаций ДПО, принявших участие в НОК УООД в 2020 г.

Вместе с тем, рассматривая только информационно-методические центры районов, ИМЦ Центрального района находится на 9-м месте из 18-ти. Данное положение обусловлено, помимо низких показателей по доступности по инвалидам, также и удовлетворенностью условиями оказания услуг. Лучших результатов удалось добиться по критерию № 1 – открытость и доступность информации.

Результаты образовательных учреждений дополнительного образования детей

Общие данные представлены в таблице 17.

Таблица 17

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>1. Открытость и доступность информации</i>	<i>2. Комфортность условий предоставления услуг</i>	<i>3. Доступность услуг для инвалидов</i>	<i>4. Добросовестность, вежливость работников</i>	<i>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</i>	<i>ОБЩИЙ БАЛЛ</i>	<i>РЕЙТИНГ</i>
1	ГБУ ДО ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА Центрального р-на СПб "ПРЕОБРАЖЕНСКИЙ"	99,2	97	74,2	99,2	98,8	93,68	20
2	ГБУ ДО ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА Центрального р-на СПб "ФОНТАНКА-32"	98,8	98	57,9	99	98,8	90,5	36
3	ГБУ ДО ЦЕНТР ВНЕШКОЛЬНОЙ РАБОТЫ Центрального р-на СПб	99,6	97	56,9	98,4	99,6	90,3	38

Результаты по критериям

КРИТЕРИЙ 1

ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»).

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

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

Таблица 17.1 – Критерий 1

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 1.1.</i>	<i>Показатель 1.2.</i>	<i>Показатель 1.3.</i>	<i>Итого по крит. 1</i>	<i>РЕЙТИНГ</i>
1	ГБУ ДО ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА Центрального р-на СПб "ФОНТАНКА-32"	100	100	99	99,6	4
2	ГБУ ДО ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА Центрального р-на СПб "ПРЕОБРАЖЕНСКИЙ"	100	100	98	99,2	2
3	ГБУ ДО ЦЕНТР ВНЕШКОЛЬНОЙ РАБОТЫ Центрального р-на СПб	100	100	90	96	1

КРИТЕРИЙ 2

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Показатель 2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий пребывания (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации²⁾)

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом предоставления услуг образовательной организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 17.2 – Критерий 2

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 2.1.</i>	<i>Показатель 2.2.</i>	<i>Итого по крит. 2</i>	<i>РЕЙТИНГ</i>
1	ГБУ ДО ЦЕНТР ВНЕШКОЛЬНОЙ РАБОТЫ Центрального р-на СПб	100	94	97	3
2	ГБУ ДО ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА Центрального р-на СПб "ФОНТАНКА-32"	100	96	98	2
3	ГБУ ДО ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА Центрального р-на СПб "ПРЕОБРАЖЕНСКИЙ"	100	94	97	4

КРИТЕРИЙ 3

ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Показатель 3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных 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 социальной сферы).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

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

Таблица 17.3 – Критерий 3

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 3.1.</i>	<i>Показатель 3.2.</i>	<i>Показатель 3.3</i>	<i>Итого по крит. 3</i>	<i>РЕЙТИНГ</i>
1	ГБУ ДО ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА Центрального р-на СПб "ПРЕОБРАЖЕНСКИЙ"	20	100	94	74,2	1
1	ГБУ ДО ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА Центрального р-на СПб "ФОНТАНКА-32"	20	60	93	57,9	3
3	ГБУ ДО ЦЕНТР ВНЕШКОЛЬНОЙ РАБОТЫ Центрального р-на СПб	0	80	83	56,9	4

КРИТЕРИЙ 4

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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

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

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

Таблица 17.4 – Критерий 4

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 4.1.</i>	<i>Показатель 4.2.</i>	<i>Показатель 4.3</i>	<i>Итого по крит. 4</i>	<i>РЕЙТИНГ</i>
1	ГБУ ДО ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА Центрального р-на СПб "ПРЕОБРАЖЕНСКИЙ"	98	100	100	99,2	2
2	ГБУ ДО ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА Центрального р-на СПб "ФОНТАНКА-32"	98	100	99	99	3
3	ГБУ ДО ЦЕНТР ВНЕШКОЛЬНОЙ РАБОТЫ Центрального р-на СПб	96	100	100	98,4	4

КРИТЕРИЙ 5

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

Таблица 17.5 – Критерий 5

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 5.1.</i>	<i>Показатель 5.2.</i>	<i>Показатель 5.3</i>	<i>Итого по крит. 5</i>	<i>РЕЙТИНГ</i>
1	ГБУ ДО ЦЕНТР ВНЕШКОЛЬНОЙ РАБОТЫ Центрального р-на СПб	100	98	100	99,6	2
2	ГБУ ДО ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА Центрального р-на СПб "ФОНТАНКА-32"	99	98	99	98,8	4
3	ГБУ ДО ДОМ ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА Центрального р-на СПб "ПРЕОБРАЖЕНСКИЙ"	99	98	99	98,8	3

Результаты дошкольных образовательных учреждений

Таблица 18

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>1. Открытость и доступность информации</i>	<i>2. Комфортность условий предоставления услуг</i>	<i>3. Доступность услуг для инвалидов</i>	<i>4. Доброжелательность, вежливость</i>	<i>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</i>	<i>ОБЩИЙ БАЛЛ</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДЕТСКИЙ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ГОРОДОК "БЕРЕЗКА"	100	99	96,7	99,2	100	98,98	1
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 41 комбинированного вида Центрального р-на СПб "ЦЕНТР ИНТЕГРАТИВНОГО ВОСПИТАНИЯ"	99,2	97,5	100	99	97,9	98,72	2
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №19 комбинированного вида Центрального р-на СПб	98	97	91,3	97,6	98,4	96,46	3
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 58 комбинированного вида Центрального р-на СПб	99,6	99	82	99,6	98,8	95,8	4
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 110 комбинированного вида Центрального р-на СПб «ЭРМИТАЖНЫЙ ДЕТСКИЙ САД»	98,4	97,5	76	100	98,8	94,14	5
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №78 Центрального р-на СПб	99,6	99,5	68	99,6	100	93,34	6
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 155 комбинированного вида Центрального р-на СПб	99,2	88	80	99,6	98,6	93,08	7
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 81 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	99	66	100	100	93	8
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 25 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	60,2	99,4	100	91,92	9

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>1. Открытость и доступность информации</i>	<i>2. Комфортность условий предоставления услуг</i>	<i>3. Доступность услуг для инвалидов</i>	<i>4. Доброжелательность, вежливость</i>	<i>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</i>	<i>ОБЩИЙ БАЛЛ</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 44 комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДОШКОЛЬНЫЙ МИКРОРАЙОННЫЙ ЦЕНТР"	99,2	98	62	100	100	91,84	10
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 20 Центрального р-на СПб	99,3	98,5	62	100	98,7	91,7	11
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 17 комбинированного вида Центрального р-на СПб	99,2	93,5	70	98	96,6	91,46	12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 39 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	97,2	97,5	62	100	99	91,14	13
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 23 Центрального р-на СПб	97,6	95,5	68	96,4	94,3	90,36	14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 8 комбинированного вида Центрального р-на СПб	98,4	96,5	60	97,2	97,8	89,98	15
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 114 Центрального р-на СПб	97	90	62	100	100	89,8	16
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 116 Центрального р-на СПб	99,6	89,5	60,2	99,6	99	89,58	17
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 46 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому развитию детей Центрального р-на СПб "ГАРМОНИЯ"	96,2	99	54	98,8	97,1	89,02	18
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 123 присмотра и оздоровления Центрального р-на СПб	97,2	84	68	96,4	98,7	88,86	19
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 117 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	98	88	62	98,4	97,4	88,76	20

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>1. Открытость и доступность информации</i>	<i>2. Комфортность условий предоставления услуг</i>	<i>3. Доступность услуг для инвалидов</i>	<i>4. Доброжелательность, вежливость</i>	<i>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</i>	<i>ОБЩИЙ БАЛЛ</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД комбинированного вида Центрального р-на СПб "РАДУГА"	99,6	88	54	99	99,7	88,06	21
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 45 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	88,5	52	100	99,4	87,98	22
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 27 Центрального р-на СПб	97,6	99	46	98,6	98,4	87,92	23
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 88 Центрального р-на СПб	98,4	95,5	52	96,4	97	87,86	24
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 40 комбинированного вида Центрального р-на СПб	99,6	90	50,1	100	99,1	87,76	25
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 121 присмотра и оздоровления Центрального р-на СПб	98,4	97,5	46	98,4	98,4	87,74	26
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 71 Центрального р-на СПб	95,2	86	60	99,2	98	87,68	27
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №100 комбинированного вида Центрального р-на СПб	99,6	78	62	98,8	100	87,68	28
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №49 комбинированного вида Центрального р-на СПб	97,6	96	46	99,2	97,6	87,28	29
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 250 Центрального р-на СПб	99,6	82,5	60	97,2	97	87,26	30
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 109 Центрального р-на СПб	97,6	86	54	99,6	99,1	87,26	31
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 112 Центрального р-на СПб	100	99	39	98	99,2	87,04	32
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 115 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей Центрального р-на СПб	99,6	88,5	47	99,2	100	86,86	33

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>1. Открытость и доступность информации</i>	<i>2. Комфортность условий предоставления услуг</i>	<i>3. Доступность услуг для инвалидов</i>	<i>4. Доброжелательность, вежливость</i>	<i>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</i>	<i>ОБЩИЙ БАЛЛ</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 32 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	90	45	98,8	98,5	86,46	34
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 53 компенсирующего вида Центрального р-на СПб "КОНСУЛЬТАТИВНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПО АБИЛИТАЦИИ ДЕТЕЙ СО ЗРИТЕЛЬНОЙ ПАТОЛОГИЕЙ"	95	74,5	74,2	97,2	91	86,38	35
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 15 Центрального р-на СПб	96	82	62	98,4	92,8	86,24	36
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 60 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей Центрального р-на СПб	100	89,5	42	99,4	99,8	86,14	37
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №43 комбинированного вида Центрального р-на СПб	97,2	87,5	47	100	98,5	86,04	38
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 34 Центрального р-на СПб	99,2	77,5	54	99,6	99,5	85,96	39
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 105 Центрального р-на СПб	98	82	54	98,6	93,7	85,26	40
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 22 комбинированного вида Центрального р-на СПб	99,6	99	31	98	97,3	84,98	41
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 75 Центрального р-на СПб	98,8	87	39	99,2	100	84,8	42
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 89 Центрального р-на СПб	96	83,5	50	100	94,1	84,72	43
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 85 компенсирующего вида Центрального р-на СПб "ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПО	97,2	86	46	98,8	95,2	84,64	44

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>1. Открытость и доступность информации</i>	<i>2. Комфортность условий предоставления услуг</i>	<i>3. Доступность услуг для инвалидов</i>	<i>4. Доброжелательность, вежливость</i>	<i>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</i>	<i>ОБЩИЙ БАЛЛ</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ ДЕТЕЙ С ТЯЖЕЛЫМИ НАРУШЕНИЯМИ РЕЧИ"							
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 145 комбинированного вида Центрального р-на СПб	98	85	46	97,6	95,6	84,44	45
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 97 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	100	90	31	100	100	84,2	46
ГБДОУ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ РЕБЕНКА-ДЕТСКИЙ САД № 59 Центрального р-на СПб	97,2	73,5	52	98,4	98,4	83,9	47
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 87 Центрального р-на СПб	98,1	77	54	96,6	93,2	83,78	48
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №103 Центрального р-на СПб	96	92,5	39	96,8	94,4	83,74	49
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №24 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	99,2	88,5	31	100	100	83,74	50
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 83 комбинированного вида Центрального р-на СПб	96,4	83,5	46	96,6	94,6	83,42	51
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 86 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	89	31	98,6	98,4	83,4	52
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 55 комбинированного вида Центрального р-на СПб	95,4	83	43	100	94,4	83,16	53
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №144 присмотра и оздоровления Центрального р-на СПб	95,1	85,5	31	97,2	95,6	80,88	54
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 76 Центрального р-на СПб	99,6	59	46	99,4	99,2	80,64	55
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №125 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	95	85	21	98	94,4	78,68	56

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>1. Открытость и доступность информации</i>	<i>2. Комфортность условий предоставления услуг</i>	<i>3. Доступность услуг для инвалидов</i>	<i>4. Доброжелательность, вежливость</i>	<i>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</i>	<i>ОБЩИЙ БАЛЛ</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 29 комбинированного вида Центрального р-на СПб	97	80	8	100	100	77	57
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 48 Центрального р-на СПб	93	61	38	98,8	92,5	76,66	58
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 72 комбинированного вида Центрального р-на СПб	0	0	0	0	0	0	59
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 107 Центрального р-на СПб	0	0	0	0	0	0	60

КРИТЕРИЙ 1. Открытость и доступность информации об образовательной организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»).

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте образовательной организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

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

Таблица 18.1 – Критерий 1

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 1.1.</i>	<i>Показатель 1.2.</i>	<i>Показатель 1.3.</i>	<i>Итого по крит. 1</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 97 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 86 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 45 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 25 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-9

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 1.1.</i>	<i>Показатель 1.2.</i>	<i>Показатель 1.3</i>	<i>Итого по крит. 1</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДЕТСКИЙ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ГОРОДОК "БЕРЕЗКА"	100	100	100	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 112 Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 81 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 60 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 32 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-9

КРИТЕРИЙ 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен двумя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий пребывания (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации²)

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг образовательной организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

² Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества

Таблица 18.2 – Критерий 2

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 2.1.</i>	<i>Показатель 2.2.</i>	<i>Итого по крит. 2</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 25 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	1
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №78 Центрального р-на СПб	100	99	99,5	2
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 22 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	98	99	3-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 46 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому развитию детей Центрального р-на СПб "ГАРМОНИЯ"	100	98	99	3-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 58 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	98	99	3-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДЕТСКИЙ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ГОРОДОК "БЕРЕЗКА"	100	98	99	3-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 112 Центрального р-на СПб	100	98	99	3-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 81 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	98	99	3-9

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 2.1.</i>	<i>Показатель 2.2.</i>	<i>Итого по крит. 2</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 27 Центрального р-на СПб	100	98	99	3-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 20 Центрального р-на СПб	100	97	98,5	10

КРИТЕРИЙ 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных 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 социальной сферы).

Показатель 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

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

Таблица 18.3 – Критерий 3

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 3.1.</i>	<i>Показатель 3.2.</i>	<i>Показатель 3.3</i>	<i>Итого по крит. 3</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 41 комбинированного вида Центрального р-на СПб "ЦЕНТР ИНТЕГРАТИВНОГО ВОСПИТАНИЯ"	100	100	100	100	1
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДЕТСКИЙ	100	100	89	96,7	2

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 3.1.</i>	<i>Показатель 3.2.</i>	<i>Показатель 3.3.</i>	<i>Итого по крит. 3</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ГОРОДОК "БЕРЕЗКА"					
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №19 комбинированного вида Центрального р-на СПб	80	100	91	91,3	3
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 58 комбинированного вида Центрального р-на СПб	40	100	100	82	4
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 155 комбинированного вида Центрального р-на СПб	60	80	100	80	5
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 110 комбинированного вида Центрального р-на СПб «ЭРМИТАЖНЫЙ ДЕТСКИЙ САД»	20	100	100	76	6
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 53 компенсирующего вида Центрального р-на СПб "КОНСУЛЬТАТИВНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПО АБИЛИТАЦИИ ДЕТЕЙ СО ЗРИТЕЛЬНОЙ ПАТОЛОГИЕЙ"	20	100	94	74,2	7
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 17 комбинированного вида Центрального р-на СПб	0	100	100	70	8
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №78 Центрального р-на СПб	20	80	100	68	9-11
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 123 присмотра и оздоровления Центрального р-на СПб	20	80	100	68	9-11
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 23 Центрального р-на СПб	20	80	100	68	9-11

КРИТЕРИЙ 4. Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации

Критерий представлен тремя показателями:

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

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

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

Таблица 18.4 – Критерий 4

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 4.1.</i>	<i>Показатель 4.2.</i>	<i>Показатель 4.3.</i>	<i>Итого по крит. 4</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 97 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 45 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 29 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 44 комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДОШКОЛЬНЫЙ МИКРОРАЙОННЫЙ ЦЕНТР"	100	100	100	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №43 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-14

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 4.1.</i>	<i>Показатель 4.2.</i>	<i>Показатель 4.3</i>	<i>Итого по крит. 4</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 20 Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 89 Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 81 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 55 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 110 комбинированного вида Центрального р-на СПб «ЭРМИТАЖНЫЙ ДЕТСКИЙ САД»	100	100	100	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 114 Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №24 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 39 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 40 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-14

КРИТЕРИЙ 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы образовательной организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

Таблица 18.5 – Критерий 5

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 5.1.</i>	<i>Показатель 5.2.</i>	<i>Показатель 5.3</i>	<i>Итого по крит. 5</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 75 Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 97 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 115 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №78 Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 29 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 44 комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДОШКОЛЬНЫЙ МИКРОРАЙОННЫЙ ЦЕНТР"	100	100	100	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 25 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДЕТСКИЙ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ГОРОДОК "БЕРЕЗКА"	100	100	100	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 81 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-12

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Показатель 5.1.</i>	<i>Показатель 5.2.</i>	<i>Показатель 5.3</i>	<i>Итого по крит. 5</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 114 Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №24 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №100 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	100	100	100	1-12

ВЫВОДЫ

Основные замечания и предложения по работе образовательных организаций, высказанные получателями услуг

Получателям услуг была предоставлена возможность высказать свои замечания и пожелания по работе образовательных организаций.

Следует отметить, что наряду с критическими замечаниями получатели услуг выражали и благодарности.

Высказанные получателями образовательных услуг (и их законными представителями) замечания классифицированы в категории. Содержательно основные категории включали:

Образовательно-развивающие программы:

- Недостатки, относящиеся как общеобразовательным процессам, так и к дополнительным образовательным программам.
- Развивающие занятия для детей, в большей степени это относится к детским дошкольным учреждениям.
- Указание конкретных востребованных программ, направлений, курсов.
- Необходимость бесплатных образовательных программ или менее дорогих.
- Индивидуальный подход при обучении.
- Оценка уровня и качества предоставляемого в учреждении образования.

Питание:

- Общая негативная оценка качества питания.
- Конкретные непривлекательные продукты, используемые для приготовления блюд в ОУ.
- Необходимость наличия буфета, кафе или автоматов с напитками и снеками в учреждении.
- Время и место, отводимое в учреждении на процессы приема пищи.
- Возможность оплачивать услуги питания картой.

Недостаточно площадей:

- Общие замечания (тесно, мало место, маленькое здание и т.п.)
- Необходимость нового здания
- Невозможность размещения всех необходимых помещений для полноценного функционирования учреждения для детей (напр., один туалет на две группы, отсутствие выделенной спальни, отсутствие спортивного зала)

Качество работы персонала

- Общие замечания о низкой компетенции и квалификации персонала
- Личные (с указанием ФИО) претензии к работе персонала
- Недостатки работы с детьми и взрослыми в плане эмоционального взаимодействия (наиболее расширенная статья претензий данной категории). Наиболее часто упоминаются недостаток/ отсутствие доброжелательности, вежливости, а также распространенное хамство.
- Методы повышения квалификации и отбор персонала. В частности, аттестация персонала на профпригодность, тренинги по профессиональному выгоранию и эффективному взаимодействию, курсы повышения квалификации и т.д.
- В данную категорию отнесено качество работы только основного персонала учреждения. Не входило качество работы администрации, охраны, медперсонала, логопедов и психологов.

Ремонт и состояние ОУ

- Необходимость ремонта здания в целом или его отдельных помещений, фасадов, входной группы и крылец.
- Замена окон, дверей, полов, покраска стен.
- Внутренний интерьер (модернизация и реконструкция).
- Оснащение (всегда имелось в виду его недостаточность)
- Любые упоминаемые виды оснащения, исключая мебель и санитарно-гигиенические принадлежности
- Техническая база, игрушки, образовательные и методические пособия, предметы интерьера и т.д.

Зоны отдыха и ожидания

- Отсутствие или недостаточная площадь зон ожидания (входные холлы и фойе), гардеробы/ раздевалки, места для проведения перемен для учащихся.
- Недостатки оборудования и оснащения данных зон.
- Нормы поведения посетителей в зонах, вызывающие трудности передвижения и действий для детей.

Администрация

- Замечания по корректному взаимодействию с получателями услуг. Относились как формальные характеристики (реагирование на замечания, устранение недостатков, помощь на запрос), так и эмоциональные параметры (корректность поведения и разговора и др.).
- Общая негативная оценка работы.
- Доступность администрации, включая часы приема.
- Открытость для общения.
- Открытость и прозрачность предоставляемой информации.

Охрана и безопасность детей

- Работа охранных предприятий, обслуживающих ОУ. Наиболее часто – ненадлежащее выполнение охранных действий сотрудниками
- Коммуникативные факторы работы сотрудников охраны
- Обеспечение и качество работы технических систем охраны учреждения (закрытость территории, обеспечение доступа через ключи только ограниченному кругу лиц, система домофонов).
- Видеонаблюдение внутри учреждения и на территории с целями контроля работы персонала в отношении детей.

Расписание занятий

- Недостатки расписания, «накладки», связанные с занятиями в других учреждениях, невозможностью выбрать понравившиеся направления в одном учреждении, а также с невозможностью выделить время для питания детей

Проблемы, связанные с COVID-19

- Обучение на удаленке.
- Резко отрицательное отношение к необходимости посещения в масках.
- Необходимость соблюдения санитарно-гигиенических норм поведения для всех посетителей учреждений.
- Несоблюдение норм дистанцирования – сборы родителей с ведома администрации учреждения.

Информирование

- Не включена информация и информирование через сайт учреждений.
- Недостаточность или несвоевременность информирования получателей услуг непосредственно другой стороной участниками процесса (воспитателями, учреждением в целом).
- Претензии к информации, размещенной внутри помещения
- Недоступность или другие недостатки получения информации по телефону учреждения
- Оценка процесса информирования при взаимодействии с персоналом, в т.ч. эмоциональной стороны процесса.

Состояние и безопасность прилегающей территории

- Прилегающая территория, относимая к ведению учреждения (близлежащая, «до забора»), а также близлежащая территория, не относимая к учреждению («за забором»), дорожки и переходы «рядом с забором»)
- Внутренняя территория – в основном требовалась осушение местности расчистка от деревьев, благоустройство асфальтового покрытия и других дорожек, состояние забора и калитки.
- Внешняя территория – отсутствие пешеходных подходов к калиткам учреждения, отсутствие регулируемого потока транспорта (как для быстрой парковки, так и пешеходных переходов).
- Отсутствие освещения на территории ОУ.

Доступ родителей в учреждение

- Ограничения, связанные либо с ситуацией Covid, либо с недостаточностью площадей учреждения.
- Проблемы, вызванные данной ситуацией: невозможность контроля передвижения ребенка, отсутствие сведений у родителя о месте нахождения ребенка, непонимание ситуации ответственности (кто, где и в какое время принимает/передает детей), холод при ожидании на улице.
- Необходимость организации доступа родителей в учреждение.

Штат, персонал

- Укомплектованность штата.
- Кадровые перестановки.

Санитарно-гигиенические условия

- Состояние в учреждении в целом: грязно, тараканы
- Поддержание чистоты и гигиены (своевременная уборка)
- Достаточность хозяйственных средств, необходимых для соблюдения норм и уборки.
- Наличие туалетной бумаги.
- Техническая оснащенность для поддержания комфорта в помещении: вентиляция, рециркуляторы, дезинфектанты и т.д.
- Исправность коммуникаций для поддержания оптимальной температуры и влажности в здании.

Дистанционное взаимодействие

- Использование ресурсов онлайн для поступления в учреждение.
- Взаимодействие посредством соц. сетей, мессенджеров, смс для быстрого контакта
- Пожелания по качеству используемых ресурсов при дистанционном обучении.

Прогулочные площадки

- Не относимые к территории ОУ проблемы: оснащение площадок оборудованием, состояние покрытия (обновление, осушение).
- Наличие в прогулочных зонах беседок, веранд, навесов.
- В учреждениях, относимых не к детским садам, - оборудование спортивных площадок.

Мед. обслуживание

- Наличие мед. работника в учреждении на полной ставке.
- Время работы мед. кабинета или мед. работника.
- Вопросы прививок.
- Отношение и взаимодействие с заболевшими детьми. Соблюдение карантинных мер (не Covid).
- Качество взаимодействия с медперсоналом.
- Дополнительные мед. услуги: массаж, физиотерапия, коррекция зрения и т.д.

Туалеты

- Плохое состояние туалетов (сантехника, ремонт помещения, двери в кабинки).
- Плохая уборка туалетов.
- Оснащение.
- Доступность для взрослых.
- Недостаточное количество туалетов (по этажам, в зоне ожидания).

Доступность питьевой воды

- Наличие питьевой воды (как кулера, так и воды в кулере) и оснащение стаканчиками.
- Поддержание чистоты используемых фильтров
- Качество питьевой воды.
- Предлагать детям воду.

Ниже на диаграммах представлены основные замечания и пожелания, доли рассчитаны от общего числа получателей услуг, высказавших свои пожелания/замечания, относительно организаций данного типа.

общеобразовательные учреждения



Рисунок 7

**образовательные учреждения дополнительного
профессионального образования**

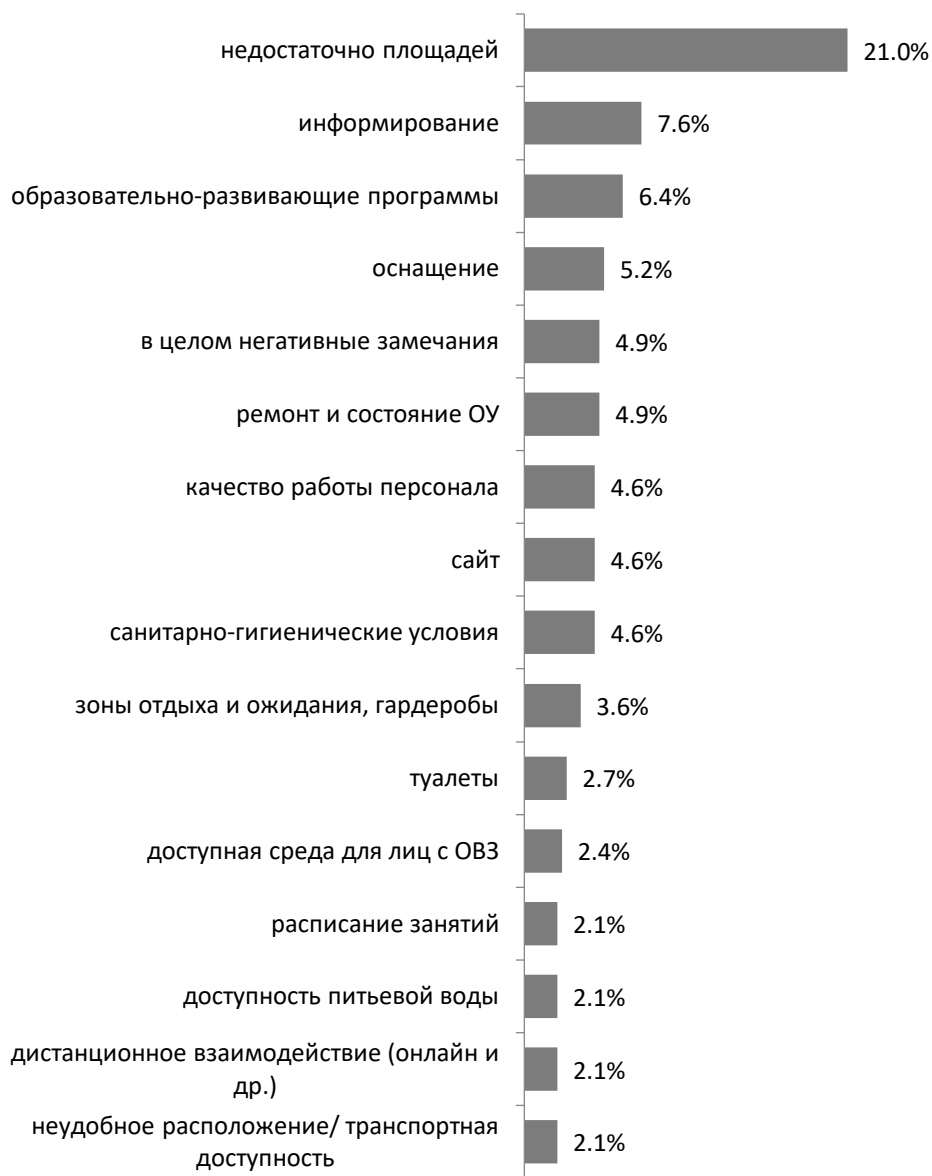


Рисунок 8

**образовательные учреждения дополнительного образования
детей**

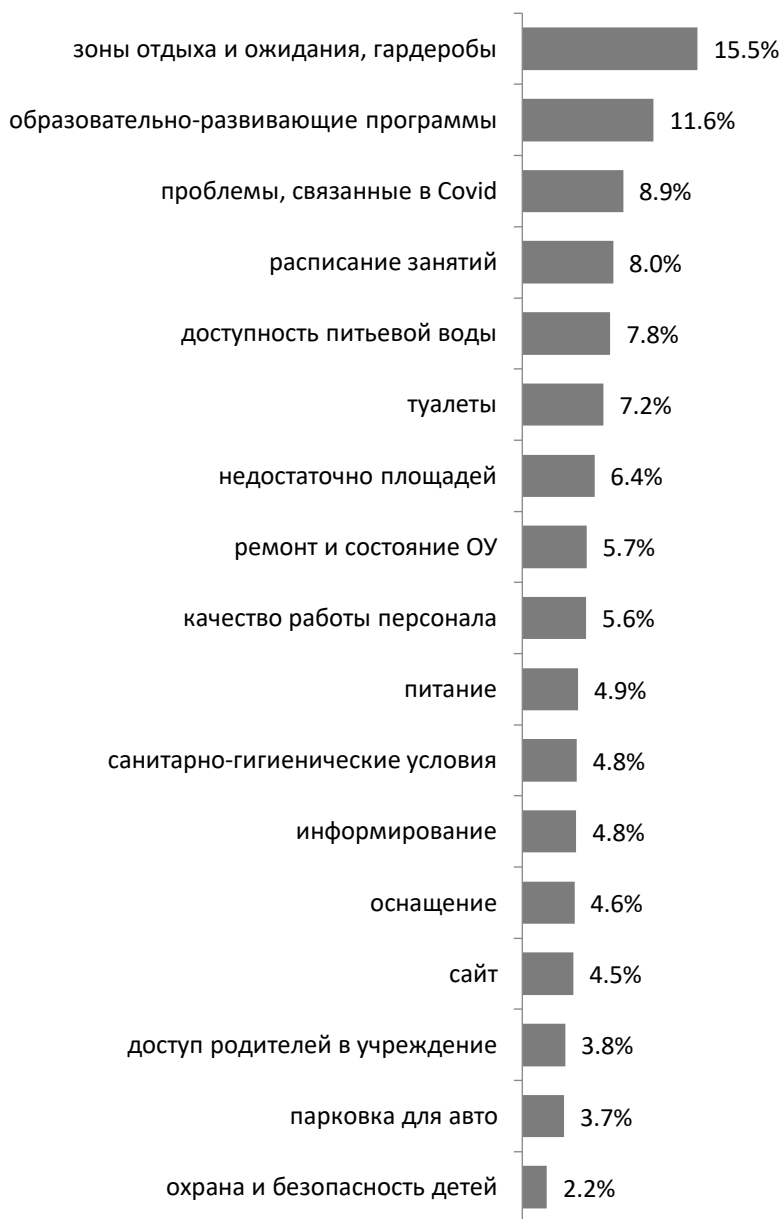


Рисунок 9

дошкольные образовательные учреждения

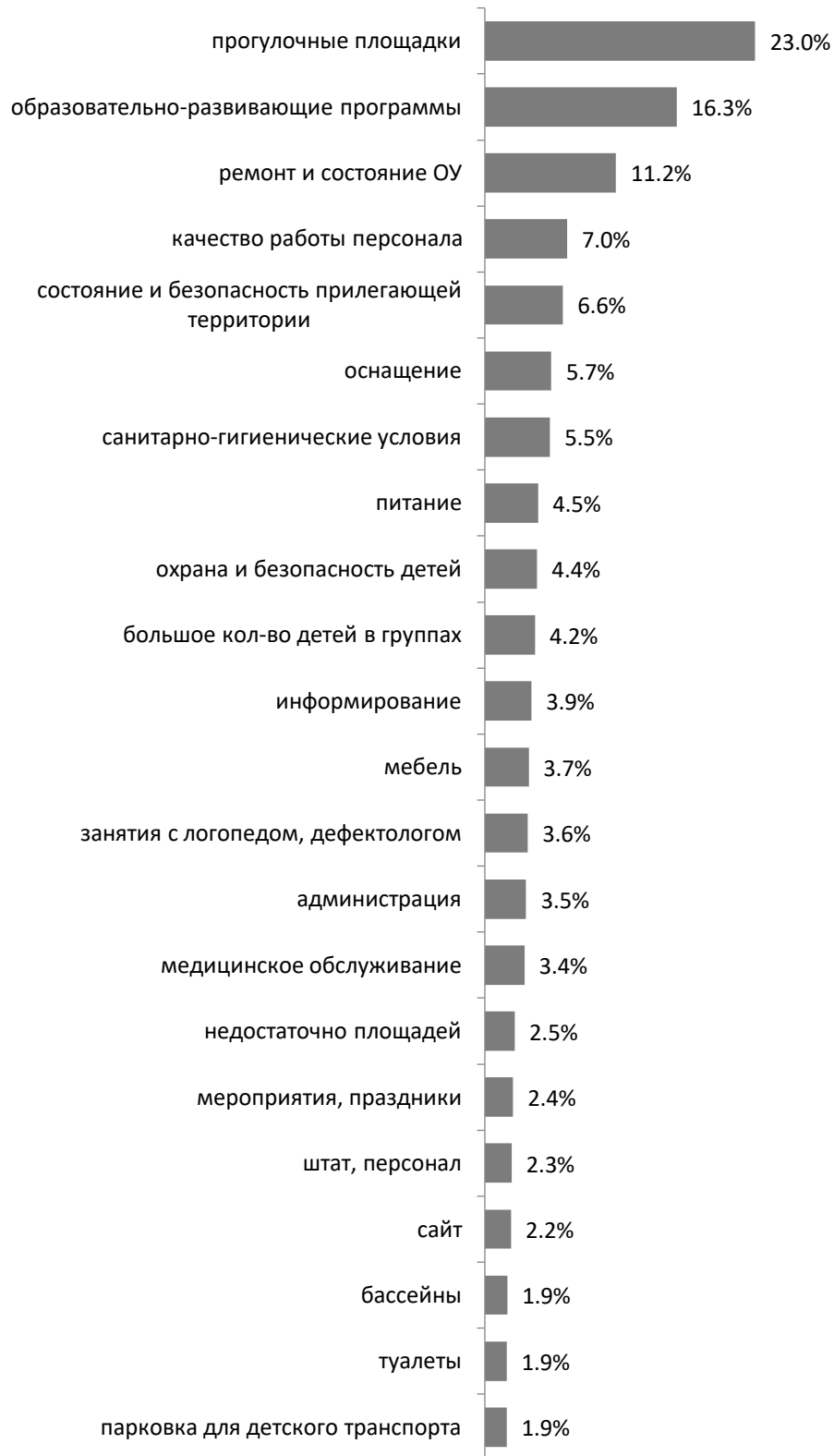


Рисунок 10

образовательные учреждения Комитета по культуре Санкт-Петербурга

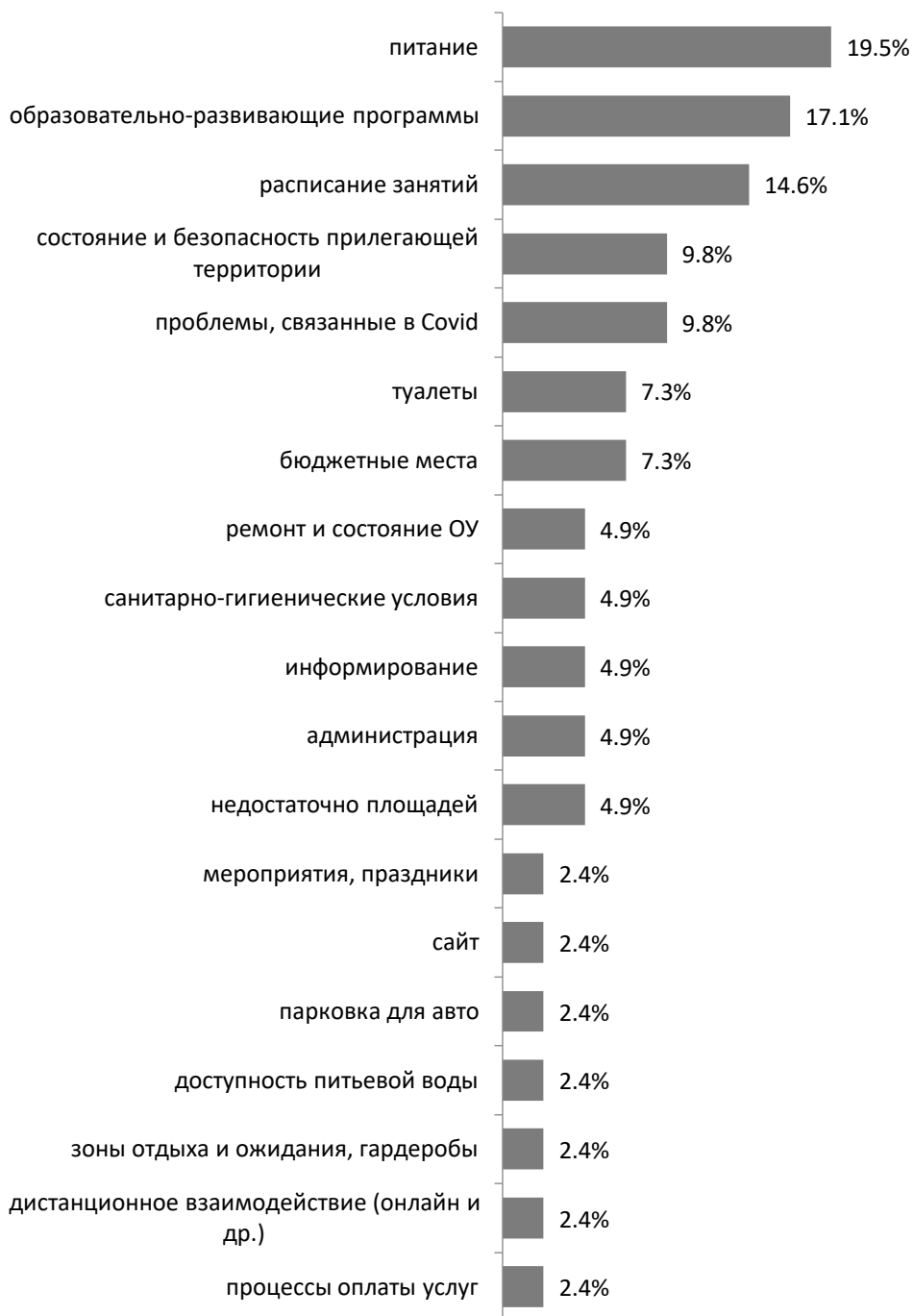


Рисунок 11

**образовательные учреждения дополнительного образования
детей, находящиеся в ведении АР**

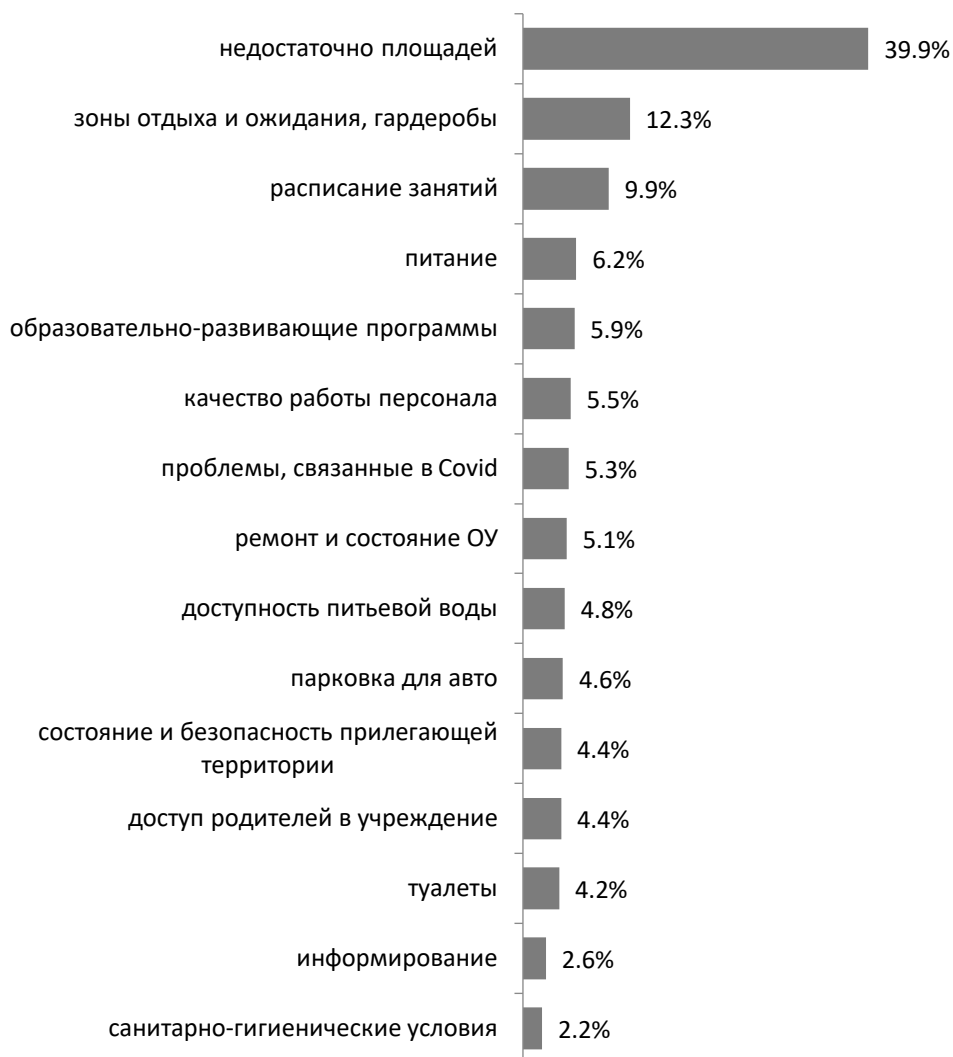


Рисунок 12

Обобщенные выводы

Независимая оценка НОК УООД в 2020 году произведена в отношении 523 образовательных организаций дошкольного образования, общего образования, дополнительного образования детей и дополнительного профессионального образования, расположенных на территории Санкт-Петербурга и находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга. Данная процедура коснулась 63 образовательных учреждений Центрального района.

1. Образовательные организации, находящиеся в ведении администрации Центрального района Санкт-Петербурга, получили в целом достаточно высокие итоговые показатели качества осуществления образовательной деятельности – 84,59 (в среднем по городу – **87,94** балла), что по градации оценок bus.gov.ru соответствует уровню **«отлично»**. Вместе с тем, стоит отметить, что данный показатель в среднем ниже, чем в других районах, участвующих в этом году в данной процедуре. Более 90 баллов получили образовательные учреждения дополнительного профессионального образования, дополнительного образования детей, образовательные учреждения дополнительного образования детей, находящиеся в ведении администрации районов, общеобразовательные учреждения (91,8, 91,16, 90,75 и 90,49, соответственно). Более низкие оценки в целом получили дошкольные образовательные учреждения (86,95) и образовательные учреждения Комитета по культуре Санкт-Петербурга (85,27).

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как **«доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации»** (97,36 баллов в целом, 95,47 в Центральном районе), **«удовлетворенность условиями оказания услуг»** (95,70 по городу, 94,42 в Центральном районе) и **«открытость и доступность информации об организации»** (97,0 по городу, 94,88 в Центральном районе).

3. Критерий **«комфортность условий предоставления услуг»** в целом оценен в 88,76 баллов по городу и в 85,87 по району. Согласно оценке оператора, во многих организациях скорее созданы условия для комфортного оказания услуг, однако получатели услуг оценивают данный показатель чуть более критично. Наиболее комфортными условия осуществления образовательной деятельности признаны в образовательных учреждениях дополнительного образования детей (97,04 баллов в целом) и в образовательных учреждениях дополнительного образования детей, находящихся в ведении администрации районов (95,28). Общеобразовательные

учреждения в целом получили более низкие оценки по критерию комфортности (86,92). Средние оценки среди оцениваемых типов образовательных учреждений по данному критерию получили образовательные учреждения Комитета по культуре Санкт-Петербурга (90,67), образовательные учреждения дополнительного профессионального образования (89,17) и дошкольные образовательные учреждения (88,25).

4. Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию **«доступность услуг для инвалидов»** (60,91 по городу, 52,33 по району). Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям «оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (25,58) и «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (66,46). Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом достаточно высоко оценили уровень доступности услуг (88,82). Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки НОК УООД по большинству организаций. Стоит отметить, что образовательные учреждения дополнительного профессионального образования и Образовательные учреждения дополнительного образования детей, находящиеся в ведении администрации районов в целом более обеспечены оборудованием и условиями, позволяющими инвалидам получать услуги наравне с другими.

5. Особо стоит обратить внимание на организации дошкольного образования, 46% из которых не оборудованы с учетом доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья (183 организации из 396), образовательные учреждения Комитета по культуре Санкт-Петербурга (3 организации из 4-х оценивавшихся).

Далее можно выделить лучшие дошкольные образовательные учреждения в целом и по разным критериям.

Таблица 19.1 – Лучшие ДОУ

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>ОБЩИЙ БАЛЛ</i>	<i>РЕЙТИНГ из 58</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДЕТСКИЙ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ГОРОДОК "БЕРЕЗКА"	98,98	1
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 41 комбинированного вида Центрального р-на СПб "ЦЕНТР ИНТЕГРАТИВНОГО ВОСПИТАНИЯ"	98,72	2
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №19 комбинированного вида Центрального р-на СПб	96,46	3
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 58 комбинированного вида Центрального р-на СПб	95,8	4
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 110 комбинированного вида Центрального р-на СПб «ЭРМИТАЖНЫЙ ДЕТСКИЙ САД»	94,14	5
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №78 Центрального р-на СПб	93,34	6
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 155 комбинированного вида Центрального р-на СПб	93,08	7
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 81 комбинированного вида Центрального р-на СПб	93	8
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 25 комбинированного вида Центрального р-на СПб	91,92	9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 44 комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДОШКОЛЬНЫЙ МИКРОРАЙОННЫЙ ЦЕНТР"	91,84	10

Таблица 20.1 – Лучшие ДОУ по критерию 1

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Итого по крит. 1</i>	<i>РЕЙТИНГ из 58</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 97 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 86 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 45 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 25 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДЕТСКИЙ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ГОРОДОК "БЕРЕЗКА"	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 112 Центрального р-на СПб	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 81 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 60 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей Центрального р-на СПб	100	1-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 32 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-9

Таблица 21.1 – Лучшие ДОУ по критерию 2

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Итого по крит. 2</i>	<i>РЕЙТИНГ из 58</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 25 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №78 Центрального р-на СПб	99,5	2
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 22 комбинированного вида Центрального р-на СПб	99	3-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 46 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательного-речевому развитию детей Центрального р-на СПб "ГАРМОНИЯ"	99	3-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 58 комбинированного вида Центрального р-на СПб	99	3-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДЕТСКИЙ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ГОРОДОК "БЕРЕЗКА"	99	3-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 112 Центрального р-на СПб	99	3-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 81 комбинированного вида Центрального р-на СПб	99	3-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 27 Центрального р-на СПб	99	3-9
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 20 Центрального р-на СПб	98,5	10

Таблица 22.1 – Лучшие ДОУ по критерию 3

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Итого по крит. 3</i>	<i>РЕЙТИНГ из 58</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 41 комбинированного вида Центрального р-на СПб "ЦЕНТР ИНТЕГРАТИВНОГО ВОСПИТАНИЯ"	100	1
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДЕТСКИЙ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ГОРОДОК "БЕРЕЗКА"	96,7	2
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №19 комбинированного вида Центрального р-на СПб	91,3	3
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 58 комбинированного вида Центрального р-на СПб	82	4
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 155 комбинированного вида Центрального р-на СПб	80	5
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 110 комбинированного вида Центрального р-на СПб «ЭРМИТАЖНЫЙ ДЕТСКИЙ САД»	76	6
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 53 компенсирующего вида Центрального р-на СПб "КОНСУЛЬТАТИВНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПО АБИЛИТАЦИИ ДЕТЕЙ СО ЗРИТЕЛЬНОЙ ПАТОЛОГИЕЙ"	74,2	7
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 17 комбинированного вида Центрального р-на СПб	70	8
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №78 Центрального р-на СПб	68	9-11
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 123 присмотра и оздоровления Центрального р-на СПб	68	9-11
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 23 Центрального р-на СПб	68	9-11

Таблица 23.1 – Лучшие ДОУ по критерию 4

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Итого по крит. 4</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 97 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 45 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 29 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 44 комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДОШКОЛЬНЫЙ МИКРОРАЙОННЫЙ ЦЕНТР"	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №43 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 20 Центрального р-на СПб	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 89 Центрального р-на СПб	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 81 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 55 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 110 комбинированного вида Центрального р-на СПб «ЭРМИТАЖНЫЙ ДЕТСКИЙ САД»	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 114 Центрального р-на СПб	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №24 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 39 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	100	1-14
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 40 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-14

Таблица 24.1 – Лучшие ДОУ по критерию 5

<i>Наименование образовательной организации</i>	<i>Итого по крит. 5</i>	<i>РЕЙТИНГ из 60</i>
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 75 Центрального р-на СПб	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 97 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 115 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей Центрального р-на СПб	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №78 Центрального р-на СПб	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 29 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 44 комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДОШКОЛЬНЫЙ МИКРОРАЙОННЫЙ ЦЕНТР"	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 25 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД комбинированного вида Центрального р-на СПб "ДЕТСКИЙ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ГОРОДОК "БЕРЕЗКА"	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 81 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД № 114 Центрального р-на СПб	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №24 компенсирующего вида Центрального р-на СПб	100	1-12
ГБДОУ ДЕТСКИЙ САД №100 комбинированного вида Центрального р-на СПб	100	1-12

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, расположенных на территории Центрального района Санкт-Петербурга в 2020 году, рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества осуществления образовательной деятельности в организациях.

2. Обеспечить доступность услуг, оказываемых образовательными организациями для лиц с ограниченными возможностями здоровья: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми в рамках программы «Доступная среда». Особое внимание в данном вопросе обратить на дошкольные образовательные учреждения.

3. Поддерживать актуальность и полноту информации об образовательных организациях и их деятельности на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций).

4. Обратить внимание на комфортность условий осуществления образовательной деятельности в общеобразовательных организациях и организациях дошкольного образования.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Бланк мониторинга качества условий осуществления образовательной деятельности организацией

1.1. Отметьте наличие и полноту информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных СТЕНДАХ, расположенных в помещении организации

<i>Перечень информации</i>	<i>ДО</i>	<i>ОО</i>	<i>ДОД</i>	<i>ДПО</i>	
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
4. Информация о режиме, графике работы	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты) 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты) 0 – информация отсутствует
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая информация представлена не в полном объеме) 0 – информация отсутствует
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+*	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии) 0,5 – представлена лицензия на осуществление образовательной деятельности (без приложений) 0 – информация отсутствует 99 - лицензируемая деятельность отсутствует
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	X	+	X	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству) 0,5 – представлено свидетельство о государственной аккредитации (без приложений) 0 – информация отсутствует

Перечень информации	ДО	ОО	ДОД	ДПО	
					99 – информация не требуется для данного типа организаций/ нет программ с государственной аккредитацией
12. Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты) 0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из перечисленных актов) 0 – информация отсутствует
13. Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор	X	X	X	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций
14. Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена в полном объеме 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по <u>каждой</u> образовательной программе 0 – информация отсутствует 99- платные образовательные услуги не предоставляются
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	X	+	X	X	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций/ нет программ с государственной аккредитацией
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий) 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам 0 – информация отсутствует
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных	X	X	X	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций

Перечень информации	ДО	ОО	ДОД	ДПО	
соответствующей образовательной программой					
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	X	+	X	X	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций/ общеобразовательные программы не реализуются
33. Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	X	X	X	+	1 – информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего/ дополнительного профессионального образования, 0,5 – информация представлена не по всем профессиям, специальностям среднего/ дополнительного профессионального образования 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций
35. Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам 0,5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с перечисленными требованиями) 0 – информация отсутствует
39. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	X	X	X	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций
47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – платные образовательные услуги не предоставляются
50. Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	X	X	X	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций

1. Отметьте наличие и полноту информации о деятельности образовательной организации, размещенной на официальном САЙТЕ образовательной организации в сети Интернет

	ДО	ОО	ДОД	ДПО	
1. Информация о дате создания образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
4. Информация о режиме, графике работы	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты) 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты) 0 – информация отсутствует
6. Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или информация представлена не в полном объеме) 0 – информация отсутствует
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена в полном объеме 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или информация представлена не в полном объеме) 0 – информация отсутствует 99 - структурные подразделения отсутствуют
8. Устав образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+*	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии) 0,5 – представлены лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений) 0 – информация отсутствует 99 - лицензируемая деятельность отсутствует

	ДО	ОО	ДОД	ДПО	
10.Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	X	+	X	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству) 0,5 – представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений) 0 – информация отсутствует
11.План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
12.Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты) 0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из перечисленных актов) 0 – информация отсутствует
13.Правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор	X	X	X	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
13.Отчет о результатах самообследования	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
14.Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена в полном объеме 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе 0 – информация отсутствует 99 - платные образовательные услуги не оказываются
15.Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих	+	+*	X	X	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – платные услуги отсутствуют/ информация не требуется для данного типа организаций

	ДО	ОО	ДОД	ДПО	
образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)*					
16.Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена в полном объеме 0,5 – при наличии предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого предписания 0 – информация отсутствует 99 - предписания отсутствуют
17.Информация о реализуемых уровнях образования	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
18.Информация о формах обучения	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
19.Информация о нормативных сроках обучения	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
20.Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии* государственной аккредитации)	X	+	X	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций/нет программ с государственной аккредитацией
21.Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий) 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам 0 – информация отсутствует
22.Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий) 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам 0 – информация отсутствует
23.Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	+*	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий) 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам 0 – информация отсутствует

	ДО	ОО	ДОД	ДПО	
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий) 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам 0 – информация отсутствует
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
26. Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	X	+*	X	+*	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций/ дистанционные образовательные технологии отсутствуют
28. Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
28. Информация о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	X	X	X	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	X	+	X	+*	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций/ общеобразовательные программы не реализуются
30. Уровень образования	X	X	X	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	X	X	X	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций
32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и	X	X	X	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций

	ДО	ОО	ДОД	ДПО	
организаций дополнительного профессионального образования)					
33.Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	X	X	X	+	1 – информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего/ дополнительного профессионального образования 0,5 – информация представлена не по всем профессиям, специальностям среднего/ дополнительного профессионального образования 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций
34.Информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии). Допускается вместо копий федеральных государственных образовательных стандартов и образовательных стандартов размещать гиперссылки на соответствующие документы на сайте Минобрнауки России	+	+	+*	+	1 – информация представлена в полном объеме (информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением (ссылками)) 0,5 – представлена информация без приложений 0 – информация отсутствует 99 – не реализуются программы по ФГОС
35.Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам) 0,5 - информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с перечисленными требованиями) 0 – информация отсутствует
36.Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам) 0,5 - информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с перечисленными требованиями) 0 – информация отсутствует
37.Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта,	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует

	ДО	ОО	ДОД	ДПО	
средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;					
38.Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
39.Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	+*	+*	+*	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – питание обучающимся не предоставляется
40.Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
41.Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+*	+*	+*	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – доступ к информационным системам не требуется для обучения
42.Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+*	+*	+*	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – ЭОР не используются
43.Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+*	+*	+*	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – ТСО не используются
44.Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	X	+*	X	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций
45.Информация о наличии общежития, интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся, формировании платы за проживание в общежитии (при наличии)*	+*	+*	X	+*	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – информация не требуется для данного типа организаций; 99 – общежитие/интернат отсутствует/ не предусмотрены
46.Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	X	X	X	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 - информация не требуется для данного типа организаций/ трудоустройство отсутствует
47.Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует 99 – платные образовательные услуги не предоставляются
48.Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует

	ДО	ОО	ДОД	ДПО	
Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц					
49.Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	+	+	+	+	1 – информация представлена 0 – информация отсутствует
50.Информация о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме по всем образовательным программам 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы по одной образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки) 0 – информация отсутствует

2. Отметьте функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.

- абонентский номер телефона;	
- адрес электронной почты;	
- электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);	
- раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	
- иные дистанционные способы взаимодействия (УКАЖИТЕ, какие) _____	
ВСЕГО	

3. Укажите количество комфортных условий для предоставления услуг.

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	
- наличие и понятность навигации внутри организации;	
- наличие и доступность питьевой воды;	
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	
- удовлетворительное санитарное состояние помещений организации;	
ВСЕГО	

4. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов.

- наличие оборудованных 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 социальной сферы	
ВСЕГО	

5. Укажите количество условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях образовательной организации и на прилегающей территории;	
- наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.	
ВСЕГО	

8. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в организации:

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг образовательными организациями

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий качества условий осуществления образовательной деятельности.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу образовательных организаций и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг образовательными организациями гарантируется.

- 1. При посещении образовательной организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**
 1. Да
 2. Нет (переход к вопросу 3)
- 2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**
 1. Да
 2. Нет
- 3. Пользовались ли Вы официальным сайтом образовательной организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**
 1. Да
 2. Нет (переход к вопросу 5)
- 4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

1. Да
 2. Нет
- 5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении образовательной организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации)?**
1. Да
 2. Нет
- 6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**
1. Да
 2. Нет (переход к вопросу 9)
- 7. Удовлетворены ли Вы доступностью образовательных услуг для инвалидов в организации?**
1. Да
 2. Нет
- 8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование получателя образовательной услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники приемной комиссии, секретариата, учебной части)?**
1. Да
 2. Нет
- 9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в организацию (преподаватели, воспитатели, тренеры, инструкторы)?**
1. Да
 2. Нет

- 10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по образовательным услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?**
1. Да
 2. Нет (переход к вопросу 13)
- 11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по образовательным услугам) и в прочих дистанционных формах)?**
1. Да
 2. Нет
- 12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**
1. Да
 2. Нет
- 13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг – удобством графика работы образовательной организации?**
1. Да
 2. Нет
- 14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания образовательных услуг в организации?**
1. Да
 2. Нет

15. Ваши предложения по улучшению условий оказания образовательных услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

16. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

17. Ваш возраст _____ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

T1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

T2. Полное название образовательной организации, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)
