

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

Утверждено
Общественным советом при Общественной палате
городского округа «город Дербент»
по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг организациями образования и культуры
населения городского округа «город Дербент»

Протокол №2 от «17 сентября » 2019 г.

Председатель: Давудов А.Д..

**ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ МО Г.ДЕРБЕНТ В 2018г.**

Исполнитель: ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет»

Махачкала –2018г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
МЕТОДИКА И ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	12
1.ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН.....	40
Общая характеристика объектов независимой оценки качества образовательной деятельности.....	41
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	44
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	46

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях независимая оценка качества условий образовательных услуг (далее – НОКО) 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 и будучи оценочной процедурой, направлена на получение сведений об образовательной деятельности организаций, о качестве условий оказываемых обучающимся 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.

1) Нормативно-правовой и инструктивно-методической основой для проведения НОКО являются нормативно-правовые акты и письма федеральных органов власти:

1.1.Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 02.03.2016) «Об образовании в Российской Федерации» (статья 95 «Независимая оценка качества образования»).

1.2.Федеральный закон от 21.07.2014 N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

1.3.Приказ Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

1.4.Письмо Минобрнауки России от 03.04.2015 № АП-512/02 «О направлении Методических рекомендаций по НОКО» (вместе с «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность», утв. Минобрнауки России 01.04.2015).

1.5.Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

1.6.Приказ Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 (ред. от 02.02.2016) «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации».

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

1.8.Федеральный закон № 392-ФЗ от 05.12.2018 г. "О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ 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".

1.9.Постановление Правительства РФ от 17 апреля 2018 г. № 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего

исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

1.10. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 20018 г.)

1.11. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

1.12. Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 "Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

1.13. Приказ Минтруда России 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» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726).

1.14. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 20018 г.)

1.15. Приказ Минпросвещения России от 9 октября 2018 г. № 112 «Об организации в Министерстве просвещения Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями».

1.16. Приказ Минобрнауки России от 9 апреля 2018 г. № 254 «Об организации в Министерстве образования и науки Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета»

3) Цели и задачи проведения НОКО

Цели реализации НОКО качества работы ОО:

- улучшение информированности потребителей о качестве условий образовательной деятельности образовательных организаций;
- установление диалога между образовательными организациями и гражданами - потребителями услуг;
- создание условий для повышения качества предоставления социальных услуг населению в сфере образования.

Для осуществления НОКО необходимо было выполнение следующих **задач**:

- выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере образования;
- получение сведений от получателей социальных услуг образовательных организаций о практике получения

данных услуг;

- выявление соответствия и актуальности представления информации о работе ОО на официальном сайте учреждения, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формирование предложений по повышению качества работы образовательных организаций;
- подготовка предложений для улучшения качества работы ОО.

2) Область применения

Результаты НОКО могут быть востребованы различными группами пользователей для решения актуальных профессиональных и личных задач, в том числе:

- а) Обучающимися и их родителями (законными представителями):
 - в целях выбора места обучения для себя и / или своих детей;
 - для выявления текущего уровня освоения образовательных программ и корректировки индивидуальных учебных планов;
 - для оценки собственных возможностей продолжения образования по тем или иным образовательным программам;
- б) Организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в целях:
 - оценки уровня подготовки обучающихся и факторов, влияющих на него;
 - оценки соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям участников образовательного процесса и / или иных заинтересованных организаций;
 - определения перечня мероприятий по улучшению результатов и качества предоставления образовательных услуг;

в) Заинтересованными организациями – для выработки совместных с образовательной организацией действий по корректировке образовательных программ, методов обучения и др.

г) Коллегиальными органами управления организациями, осуществляющими образовательную деятельность – в качестве механизма вовлечения родителей и представителей местного сообщества в реализацию задач ее развития и т.д.

д) Федеральными и региональными органами исполнительной власти – в целях принятия управленческих решений, в том числе при кадровых перестановках, разработке программ по развитию системы образования, проведении конкурсного отбора лучших образовательных организаций, при распределении грантов, и др.

4) Общественный Совет

Согласно решению Общественного Совета при Министерстве образования и науки Республики Дагестан от 13.03.2017 г., на основании приказа Министерства образования Республики Дагестан от 17.03.2017г. №873-04/17 "Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных и государственных образовательных организаций, оказывающих образовательные услуги" утверждены:

- положение о независимой системе оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги;
- методические рекомендации органам местного самоуправления муниципальных образований и государственным образовательным организациям Республики Дагестан по формированию независимой системы оценки качества работы образовательных организаций;
- порядок формирования общественных советов по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций;
- положение об Общественном совете по проведению независимой оценки качества работы образовательных организаций;

- порядок отбора членов Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих образовательные услуги;
- план мероприятий по формированию системы независимой оценки качества работы государственных учреждений Республики Дагестан, оказывающих образовательные услуги;
- перечень государственных образовательных организаций, подведомственных Министерству образования и науки, Министерству культуры и Министерству здравоохранения Республики Дагестан, в отношении которых проведена независимая оценка качества образовательной деятельности;
- организация-оператор по проведению независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Республики Дагестан – Центр качества образования ГБОУ ДПО РД «Дагестанский институт развития образования».

Поставлена задача организации-оператору осуществить сбор, обобщение и анализ информации о качестве образовательной деятельности организаций в срок до 1 декабря 2018г.;

Утверждены показатели, характеризующие общие критерии для независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

5) Критерии независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций

I. Открытость и доступность информации об организации

- 1.1. Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных ресурсах, перечню;
- 1.2. Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефон, эл. почта, эл. сервис;
- 1.3. Доля участников образовательных организаций, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью

информации о деятельности образовательной организации, размещенной на стенах, сайте.

II. Комфортность условий предоставления услуг

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: наличие комфортной зоны отдыха оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри ОО, доступность питьевой воды и пр.

2.2. Наличие возможностей развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах, спортивных мероприятий и др.

2.3. Доля участников образовательных отношений удовлетворенных комфортностью условий предоставленных услуг.

III. Доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

3.2. Обеспеченность образовательной организации условиями доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими.

3.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.

IV Доброжелательность и вежливость работников организации

4.1. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных вежливостью работников образовательной организации.

4.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательных услуг.

4.3 Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

IV. Удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1. Доля участников образовательных отношений, готовых рекомендовать образовательную организацию родственникам, знакомым.

5.2. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации.

5.3. Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг.

6) Сроки проведения НОКО

Независимая оценка проводилась в ноябре-декабре 2018 года.

МЕТОДИКА И ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ

В задачу проведения НОКО входило получение информации, соответственно НОКО как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования, которые позволили получить информацию о качестве предоставляемых услуг.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стенах в помещении организации социальной	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количеством материалов, размещенных на информационных стенах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными	0 баллов 1-100 баллов	100 баллов Для расчета фор-мула (1.1)

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей в баллах
	сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).		актами			
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;	0,3	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	0 баллов 1-100 баллов	100 баллов Для расчета фор-мула (1.2)
			1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы,	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) - в наличии и	0 баллов по 30 баллов за каждый способ 100 баллов	

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей в баллах
	<ul style="list-style-type: none"> - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые 		<p>предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие 	функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы, на	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы	0-100 баллов	100 баллов Для расчета фор-мула (1.3)

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
	официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		<p>социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p> <p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	0-100 баллов	

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей в баллах
	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К ¹)	1,0			Для расчета К ¹ пояснения в формуле 6	100 баллов
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг ¹					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	0,3	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность 	<p>- отсутствуют комфортные условия</p> <p>- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех)</p> <p>- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.1)</p>

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

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей в баллах
			(возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ²	0,4	государственных и 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ³	- превышает установленный срок	0 баллов	100 баллов

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

³ Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей в баллах
				<p>ожидания</p> <p>- равен установленному сроку ожидания</p> <p>- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)</p> <p>- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)</p> <p>- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)</p> <p>- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока</p>	<p>10 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p> <p>60 баллов</p> <p>100 баллов</p>	Для расчета фор-мула (2.2)
			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	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	

приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений.

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей в баллах
			работника на дом и пр.) ³			
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета фор-мула (2.3)
	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K ²)	1,0				100 баллов Для расчета K ² поясне-ния в формуле 6
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организаций социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организаций социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов Для расчета фор-мула (3.1)

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
	<ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 		<ul style="list-style-type: none"> инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	инвалидов		
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими 	0 баллов	100 баллов
				<ul style="list-style-type: none"> - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) 	по 20 баллов за каждое условие	Для расчета фор-мула (3.2)
				<ul style="list-style-type: none"> - наличие пяти и более условий доступности 	100 баллов	

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей в баллах
	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; - помочь, оказываемая работниками организации		- 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; - помочь, оказываемая работниками организации			
3.3	для получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего количества получателей услуг)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов социальной сферы	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей в баллах
	числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).			инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг – инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
	Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К ³)	1,0			Для расчета К ³ пояснения в формуле 6	100 баллов
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организаций 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 организаций социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета фор-мула (4.1)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью,	число получателей услуг, удовлетворенных	0-100 баллов	100 баллов

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей в баллах
	доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		вежливостью работников организаций 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	доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		Для расчета фор-мула (4.2)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета фор-мула (4.3)

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси-мальное значение показателей в баллах
	Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К ⁴)	1,0			Для расчета К ⁴ пояснения в формуле 6	100 баллов
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
	услуг). ⁴		социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета фор-мула (5.3)
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1,0			Для расчета K ⁵ поясне-ния в формуле 6	100 баллов

⁴ 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)»).

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стенах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»($\Pi_{инф}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ - количество информации, размещенной на информационных стенах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети

"Интернет" (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($\Pi_{дист}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($\Pi_{дист}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «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» ($\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}}$), определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{откр}}_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

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

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($\Pi_{\text{комф. усл}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{комф. усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($\Pi_{\text{комф. усл}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги⁵ (среднее время ожидания и 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 прочее)» ($\Pi_{\text{ожид}}$) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$\Pi_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{У_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания⁶, – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1

⁵ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2.Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

⁶ В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492.

день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока – 100 баллов);

$Y^{\text{своевр}}$ – число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$\begin{aligned} \Pi_{\text{ожид}} &= C_{\text{ожид}} \\ \text{ИЛИ} \end{aligned}$$

$$\Pi_{\text{ожид}} = \frac{Y^{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{Y^{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$Y^{\text{комф}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$ – общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп

пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ($\Pi^{\text{опр}}_{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{опр}}_{\text{дост}} = T^{\text{опр}}_{\text{дост}} \times C^{\text{опр}}_{\text{дост}}, \quad (3.1)$$

где:

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

$C^{\text{опр}}_{\text{дост}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{\text{опр}}_{\text{дост}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «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 для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшиими 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» ($\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{услуг}}_{\text{дост}} = T^{\text{услуг}}_{\text{дост}} \times C^{\text{услуг}}_{\text{дост}}, \quad (3.2)$$

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 ($\Pi_{\text{услуг дост}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($\Pi_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$y_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$\chi_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}^{\text{общ}} \times 100}, \quad (4.1)$$

где

$y_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников

организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi^{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($\Pi^{вежл.дист}_{уд}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$У^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

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

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания

услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($\Pi_{реком}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{реком} = \left(\frac{Y_{реком}}{\chi_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

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

$\chi_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($\Pi_{уд}^{орг. усл}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд}^{орг. усл} = \left(\frac{Y^{орг. усл}}{\chi_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$Y^{орг. усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\chi_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($\Pi_{уд}$) определяется по формуле:

$$\Pi_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

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

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются: по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества; по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K^m_n / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;

K^m_n – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K^1_n = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{н-откр} \text{ уд}}^n)$$

$$K^2_n = (0,3 \times \Pi_{\text{комф. усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{н-комф} \text{ уд}}^n)$$

$$K^3_n = (0,3 \times \Pi_{\text{н-орг} \text{ дост}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{н-услуг} \text{ дост}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{н-дост} \text{ уд}}^n)$$

$$K^4_n = (0,4 \times \Pi_{\text{н-перв. конт} \text{ уд}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{н-оказ. услуг} \text{ уд}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{н-вежл. дист} \text{ уд}}^n)$$

$$K^5_n = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{н-орг. усл} \text{ уд}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n -ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

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

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.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

$$S^u = \sum S^{ou} / Q_u, \quad (9)$$

где:

S^u – показатель оценки качества в u -ом субъекте Российской Федерации;

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

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

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта.

Методика проведения независимой оценки качества образовательной деятельности ОО

В целях инструментального обеспечения реализации НОКО разработана. Методика проведения независимой оценки качества условий образовательной деятельности (НОК ОД) организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

Методика предполагает следующий порядок проведения НОК ОД ОО:

I. Ранжирование образовательных организаций по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об образовательных организациях.

Ранжирование образовательных организаций проводится по показателям блока I (Приложение 1) - «Открытость и доступность информации об организации».

Оценивание блока I проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности наличие на официальном сайте образовательной организации: полнота и актуальность информации об образовательной организации; сведения о педагогических работниках организаций; доступность взаимодействия с образовательной организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов; сведения о ходе рассмотрения обращений, поступивших в организацию от заинтересованных граждан.

Для расчета значений показателей блока I используются данные социологического опроса руководителей образовательных организаций и получателей (потребителей) образовательных услуг. При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Открытость и доступность информации об организации» получается оценка значения интегрального фактора по блоку I.

Максимально возможное интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, которое образовательная организация может набрать по блоку I – **20 баллов.**

II. Ранжирование образовательных организаций по показателям комфорtnости условий, в которых осуществляется образовательная деятельность

Ранжирование образовательных организаций проводится по показателям блока II (Приложение 1) – «Комфортность условий предоставления услуг».

Оценивание блока II проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: материально-техническое и информационное обеспечение; наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся; условия для индивидуальной работы с обучающимися; наличие дополнительных образовательных программ; наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях и других массовых мероприятиях; наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся; наличие условий для организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Для расчета значений показателей блока II используются данные социологического опроса руководителей образовательных организаций и получателей (потребителей) образовательных услуг. При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Комфортность условий предоставления услуг» получается оценка значения интегрального фактора по блоку II. Максимально возможное интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, которое образовательная организация может набрать по блоку II – **20 баллов.**

III. Ранжирование образовательных организаций по показателям доступности услуг для инвалидов.

Оценивание блока III проводится по 3-м показателям, характеризующим в совокупности оборудование территории, прилегающей к образовательной организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Обеспеченность образовательной организации условиями доступности, позволяющими инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими (специальное оборудование группового и индивидуального пользования). Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доступности услуг для инвалидов» получается оценка значения интегрального фактора по блоку III. Максимально возможное интегральное значение в части показателей,

характеризующих общий критерий оценки, которое образовательная организация может набрать по блоку III – **15 баллов**.

IV. Ранжирование образовательных организаций по показателям доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательных организаций. Ранжирование образовательных организаций проводится по показателям блока IV (Приложение 1) – «Доброжелательность и вежливость работников организации».

Оценивание блока IV проводится по 3-м показателям, характеризующим долю участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников образовательных организаций (первичная встреча); долю участников образовательных отношений, удовлетворенных вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательных услуг и долю участников образовательных отношений, удовлетворенных вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Для расчета значений показателей блока IV используются данные анкетного опроса получателей (потребителей) образовательных услуг. При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доброжелательность и вежливость работников организации» получается оценка значения интегрального фактора по блоку IV. Максимально возможное интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, которое образовательная организация может набрать по блоку III – **15 баллов**.

V. Ранжирование образовательных организаций по показателям удовлетворенности качеством образовательной деятельности образовательных организаций.

Ранжирование образовательных организаций проводится по показателям блока V (Приложение 1) – «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Оценивание блока V проводится по 3-м показателям, характеризующим долю участников образовательных отношений, готовых рекомендовать образовательную организацию родственникам, знакомым; долю участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графиком работы образовательной организации и долю участников образовательных отношений,

удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг.

Для расчета значений показателей блока V используются данные социологического опроса получателей (потребителей) образовательных услуг. При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получается оценка значения интегрального фактора по блоку V. Максимально возможное интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, которое образовательная организация может набрать по блоку V – **30 баллов.**

Формирование итогового аналитического отчета

Оператор проведения НОКО на основе полученных результатов:

- 1) Анализирует и обобщает полученные в ходе НОК ОД данные.
- 2) Составляет итоговый аналитический отчет.

3) Результаты независимой оценки передаются на рассмотрение в Управление развития общего образования и отдел профессионального образования и науки Минобрнауки РД, курирующих деятельность подведомственных министерству образовательных организаций и выносятся на обсуждение Общественного совета при Министерстве образования и науки Республики Дагестан.

4) Результаты независимой оценки публикуются на сайтах Министерства образования и науки Республики Дагестан (<http://www.dagminobr.ru>) и на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru>.

1.ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Общая характеристика объектов независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности

Независимая оценка качества образовательной деятельности проведена в отношении образовательных организаций МО г.Дербент. В рамках данной НОКО было проведено анкетирование руководителей и респондентов - родителей и обучающихся - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых учреждениями профессионального образования, проведено дистанционное обследование сайтов ОО. В результате исследования обнаружены, оценены и представлены основные параметры качества условий осуществления образовательной деятельности ОО.

Таблица. – Образовательные организации, участвовавшие в независимой оценке качества образования

№ п/п	Образовательные организации	Интегральное значение по совокупности общих критериев
1.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №9 "Счастливое детство"	80,65
2.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №6 "Белоснежка"	79,30
3.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №10 "Дюймовочка"	76,10
4.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка - детский сад №8 "Радуга"	75,78
5.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №3"	75,26
6.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка - детский сад №2 "Горяночка"	72,09
7.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка - детский сад №4 "Василек"	71,68

8.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №5 "Надежда"	71,33
9.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №7 "Улдуз"	71,06
10.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Детский сад №1"	69,33
11.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №9 г.Дербента"	67,24
12.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №3"	67,20
13.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение "Центр развития ребенка - детский сад №11 "Петушок"	67,18
14.	Муниципальное бюджетное учреждение городского округа "город Дербент" "Средняя общеобразовательная школа №11"	64,38
15.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение городского округа" город Дербент" " Средняя общеобразовательная школа № 1"	63,97
16.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №12 г. Дербента"	63,64
17.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 8 " г.Дербента	63,59
18.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа № 6" г.Дербента	63,10
19.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №13 г. Дербента"	61,48
20.	Муниципальное бюджетное учреждение "Средняя общеобразовательная школа №4 г. Дербента"	60,24
21.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение "редняя общеобразовательная школа №14	59,18

Рекомендации учреждениям образовательных организаций по повышению качества работы

Рекомендации по улучшению качества открытость и доступность информации об организации информирования через сайты ОО.

1. Информационные стенды в помещениях организаций и сайты образовательных организаций подвергнуть внутреннему аудиту (содержательному и техническому) и по его результатам доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.
2. Образовательным организациям систематизировать работу, способствующую воспитанию информационной культуры обучающихся и их родителей, по активизации имеющихся и привлечению новых пользователей сайта ОО.
3. Технически и организационно обеспечив работу (оперативно и полноценно) электронного почтового адреса ОО формировать навыки и потребность дистанционного общения с потребителями услуг ОО.

Рекомендации по улучшению комфорtnости условий предоставления услуг

1. На основании данных НОК, разработать план действий по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в зданиях образовательных организаций.
2. Продолжить работу по улучшению материально-технического (лабораторное оборудование, специализированные программы и пр.) и информационного обеспечения образовательных организаций.
3. Совершенствовать работу в том числе и родителями студентов, по поддержанию необходимых условий для охраны и укрепления здоровья (оборудованные спортивный и музыкальный залы, медицинский кабинет, кабинет психолого-педагогический разгрузки, столовая и т.п.).
4. усилить работу по развитию творческих интересов и способностей обучающихся, в том числе обеспечивая их участие в конкурсах, олимпиадах, смотрах, спортивных мероприятий.

5. Путем организации соцопросов выявлять основные проблемы учащихся связанные с получением услуг в ОО.

Рекомендации по улучшению доступности услуг для инвалидов

1. Путем улучшения материально-технической базы создавать доступную среду для обучающихся и посетителей с ограниченными возможностями здоровья (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и пр. в соответствии с перечнем).

2. Разрабатывать, приобретать специализированное оборудование для индивидуального и группового пользования для лиц с ОВЗ.

3. Разрабатывать и приобретать специализированное программы и методики, в том числе и для дистанционного обучения, улучшающие условия доступа инвалидов к образованию.

4. Обеспечивать возможность педагогам и сотрудникам овладевать методиками работы с лицами ОВЗ.

Рекомендации по повышению доброжелательность и вежливость работников организации

1. Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг образовательной организацией

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников образовательных организаций.

2. Продолжить работу по устранению выявленных дефицитов.

3. Активизировать профориентационную работу обеспечивающую поступление в учреждения профессионального образования абитуриентов, осознанно пришедших получать профессию.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В 2018 году независимая оценка проведена в отношении 21 образовательной организации ГО «г.Дербент». Анализ результатов независимой оценки качества оказываемых услуг в сфере образования выявил интегральное значение общих критериев в части показателей, характеризующих общий критерий оценки по совокупности учреждений соответствующих типов:

- образовательные организации – средний бал 68,5 (диапазон баллов от 59,18 до 80,64)

В результате обобщения и анализа общественного мнения выявлены проблемные зоны, влияющие на качество условий образовательной деятельности муниципальных образовательных организаций, оказывающих услуги в сфере образования на территории ГО.

Ситуация в отношении сайтов всех образовательных организаций является удовлетворительной. Практически во всех ОО представлены данные, отражающие информацию о месте расположения учреждений, документах, регламентирующих деятельность учреждений, информация о предоставляемых образовательных услугах, номера телефонов и электронной почты с указанием адреса. В тоже время, зачастую отсутствуют сведения о финансово - хозяйственной деятельности ОО, материально-техническом оснащении образовательного процесса, о педагогических работниках и их квалификации, данных о специализированных и дополнительных программах, о порядке приема в образовательную организацию, обучении, отчислении, предоставлении платных образовательных услуг.

Можно говорить о необходимости повышения информационной культуры как работников системы образования, так и получателей услуг от ОО (низкий уровень доступности взаимодействия с получателями образовательных услуг по электронной почте, с помощью образовательных сервисов (электронная форма для обращений участников образовательного процесса), возможность внесения предложений (электронная форма для внесения предложений

участниками образовательного процесса, связанных с деятельностью образовательной организации, электронный сервис для on-line взаимодействия с руководителями и педагогическими работниками образовательной организации). Необходима систематическая работа по организации статистической и тематической информации о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте. Не обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

Материально-техническое обеспечение и условия охраны, укрепления здоровья, организации питания обучающихся удовлетворительные.

Одной из основных проблем в ОО является недостаточный уровень развития творческих способностей обучающихся, индивидуальной работы с обучающимися.

Условия обучения и воспитания лиц с ОВЗ и инвалидов оценены невысокими баллами, большинство ОО для обеспечения инвалидов полноценными условиями позволяющие полноценно обучаться установили пандусы и на этом остановились.

Образовательным организациям, набравшим наименьшее количество баллов по показателю доброжелательности и вежливости работников необходимо обратить внимание на результаты НОК и усилить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОО.

При проведении анкетирования по критерию «Показатели удовлетворенности качеством образовательной деятельности учреждений» в целом отмечается положительная динамика, однако наблюдается разброс оценок, руководителям МО и ОО набравшим наименьшее количество баллов по данному критерию усилить работу по повышению удовлетворенности качеством оказываемых услуг.

Образовательным организациям необходимо рассмотреть на педагогических советах ОО результаты независимой оценки качества за 2018 год и с учетом рекомендаций Общественного совета разработать комплекс мер по устранению

выявленных дефицитов.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Г. Дербент

По результатам проведенной НОКУОД выявлены и систематизированы проблемы ОО, представленные в таблице.

Критерий	Проблемы	Рекомендации
Открытость и доступность информации об организации	Плохое обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	Обеспечить доступность информации на официальных сайтах учреждений Организовать работу с обращениями потребителей образовательных услуг с целью организации комплексного подхода при рассмотрении замечаний, жалоб и предложений граждан. Необходимо отражать результативность обращений получателей услуг посредством информационно-коммуникационных ресурсов.
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Низкий уровень материально-технического и информационного обеспечения организации Недостаточный уровень условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся	Рекомендовать организовать работу с родителями (законными представителями) воспитанников, направленную на выявление ранних случаев необходимости оказания психологической, медицинской, социальной помощи обучающемуся в ОО Улучшить материально-техническую базу, обеспечивающую дистанционные образовательные технологии; развивать лаборатории и/или мастерские (объекты для проведения практических занятий).
"Доступность услуг для инвалидов"	Низкий уровень условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Рекомендовать активизировать работы по созданию доступной среды для различных групп лиц с ограниченными возможностями здоровья.

		<p>Больше использовать специальные учебники, учебные пособия и методические материалы.</p> <p>Предоставлять обучающимся с ограниченными возможностями здоровья специальные технические средства обучения индивидуального пользования в постоянное пользование.</p>
Доброжелательность и вежливость работников организации	Низкая удовлетворенность вежливостью работников образовательной организации обеспечивающих непосредственное оказание образовательных услуг.	Рекомендовать проанализировать показатели по данному критерию и разработать меры по повышению результатов оценки уровня удовлетворенности вежливостью работников образовательной организации обеспечивающих непосредственное оказание образовательных услуг.
Удовлетворенность условиями оказания услуг	Высоко оценили изучаемый параметр и готовы рекомендовать данные учреждения	Поддерживать на прежнем уровне качество условий предоставления образовательных услуг для сохранения имиджа организации