

УТВЕРЖДАЮ:	СОГЛАСОВАНО:	
Заказчик:	Исполнитель:	
Министерство образования и молодежной политики Свердловской области	ООО «АС»	
_____ / _____ /	_____ / Соколова Л.Ю. /	
М.п.	М.п.	

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ,
РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ, РЕАЛИЗУЮЩИМИ
ПРОГРАММЫ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

ТОМ I

ДЕКАБРЬ 2019

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
I. НОРМАТИВНЫЕ ОСНОВАНИЯ НОК УООД	3
II. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ	5
Цель исследования	5
Задачи исследования	5
Объект исследования	5
Предмет исследования	5
III. ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУР НОК УООД	6
IV. ВЫБОРКА	8
III. МЕТОДИКА РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ НОК УООД	9
ОБОБЩЕННЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ ЭКСПЕРТОВ	46
СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ОСНОВНЫХ НЕДОСТАТКОВ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ НОК УООД	48
ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ	49
ОСНОВНЫЕ ИТОГИ	50
ОБЩИЕ ИТОГИ	50
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ	58
РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО КРИТЕРИЯМ И ГРУППАМ ПОКАЗАТЕЛЕЙ	ERROR!
BOOKMARK NOT DEFINED.	
КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	
	ERR
OR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	
	ERR
OR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	
	ERR
OR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	
	ERR
OR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	
	ERR
OR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КРИТЕРИЙ 6. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РАБОТОЙ ОРГАНИЗАЦИИ С РОДИТЕЛЯМИ	
	ERR
OR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
КРИТЕРИЙ 7. ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ САЙТА BUS.GOV.RU НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ	
	ERR
OR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
ПРИЛОЖЕНИЯ	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВЕДЕНА НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА НОК УООД В 2019 ГОДУ	ERROR!
BOOKMARK NOT DEFINED.	
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. АНКЕТА ДЛЯ ОПРОСА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ	ERROR!
BOOKMARK NOT DEFINED.	

Приложение 3. Бланк аудита официального сайта образовательной организации

ERROR!

BOOKMARK NOT DEFINED.

Приложение 4. Бланк мониторинга качества условий осуществления образовательной деятельности организацией

ERROR!

BOOKMARK NOT DEFINED.

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.

I. Нормативные основания НОК УООД

Экспертиза качества условий оказания услуг образовательными организациями Свердловской области (сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности (далее – КУООД) государственными и муниципальными организациями Свердловской области, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам) проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 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»;
- 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»;
- 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»;
- 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»;

- 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»;
- 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»;
- 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»;
- Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;
- 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);
- 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»;
- Законом Свердловской области от 15.07.2013 №78-ОЗ «Об образовании Свердловской области».

II. Цели и задачи

Цель исследования

Проведение независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, расположенными на территории Свердловской области, реализующими программы дошкольного образования.

Задачи исследования

- оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;
- определение уровня удовлетворенности получателей образовательных услуг качеством услуг, предоставляемых образовательными организациями Свердловской области, реализующими программы дошкольного образования;
- разработка рекомендаций по повышению качества осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Свердловской области.

Объект исследования

Объектом исследования являются образовательные организации Свердловской области, осуществляющие образовательную деятельность по программам дошкольного образования.

Предмет исследования

Предметом исследования является осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Свердловской области, осуществляющими образовательную деятельность по программам дошкольного образования.

III. Подготовка и проведение процедур НОК УООД

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Свердловской области, реализующими программы дошкольного образования, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки в 2019 году, осуществляется 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» www.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) мнение получателей услуг о качестве условий осуществления образовательной деятельности в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (онлайн-опрос получателей услуг).

Методы исследования:

1. Кабинетное исследование, включающее аудит сайтов учреждений
2. Онлайн-опрос получателей услуг

Сбор информации осуществляют сотрудники организации-оператора по специально разработанным формам бланков:

- форма для аудита сайтов образовательных организаций (Приложение 3.1);
- форма обследования при посещении образовательной организации/самообследования руководителем образовательного учреждения (Приложение 3.2).

Онлайн-опрос проводится по унифицированной анкете для проведения опроса получателей услуг, разработанной в соответствии с рекомендуемой анкетой для проведения опроса получателей социальных услуг в рамках проведения независимой оценки качества (приложение к Методике выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н).

Анкеты заполняются получателями образовательных услуг, желающими выразить свое мнение о качестве осуществления образовательной деятельности организации. Образец анкеты для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности представлен в Приложении 2.

Для анкетирования получателей услуг будет использовано программное обеспечение SimpleForms – специализированная платформа для проведения

онлайн-опросов/ анкетирования и опрашивания респондентов на мобильных устройствах (планшетах, смартфонах на базе Android).

IV. Выборка

Тип выборки - целевая неслучайная:

1. **Оцениваемые организации** - 1190 образовательных организаций, расположенных на территории Свердловской области, реализующих программы дошкольного и общего образования. 10 образовательных организаций исключены из независимой оценки по причинам ликвидации/ реорганизации в виде присоединения.

Итоговый перечень организаций, принявших участие в НОК-2019, представлен в Приложении 1.

2. **Получатели образовательных услуг, их законные представители.**

Количество получателей услуг, опрашиваемых в образовательной организации обслуживания составило не менее 40%. Объем выборки (количество анкет) по каждой оцениваемой организации представлен в Приложении 1.

Респондентами выступали:

- I. родители (законные представители) воспитанников/ обучающихся в образовательных организациях, подлежащих КУООД.
- II. обучающиеся в образовательных учреждениях, достигшие 14-летнего возраста (только для организаций, реализующих программы общего образования)

III. Методика расчета показателей НОК УООД

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ 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, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом</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
		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.

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	<i>используется расчетная величина значения данного критерия)</i>		
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	<p>3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</p> <p>3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Изучение условий доступности организаций для инвалидов.</p> <p>Изучение условий доступности услуг для инвалидов.</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 8.</p>
4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ <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, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по</i>	<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию</p> <p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию</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 9.</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>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</p>

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
	<i>организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>		от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.
5.	<p>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (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, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</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 – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</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 14.</p>	
<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в 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 15.</p>	

**Показатели, характеризующие
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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 правовыми актами (И_{сайт})	1-100 баллов	

Для сферы культуры, образования, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы:

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

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:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где
 $I_{\text{стенд}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;
 $I_{\text{сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте образовательной организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);
 $I_{\text{норм}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают;
 $I_{\text{норм-стенд}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;
 $I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

Сфера	Основание – наименования нормативных правовых актов	Объем информации (количество единиц информации)	
		На стенде*	На сайте
Сфера образования (основное общее образование, среднее профессиональное образование, профессиональное обучение, дополнительное общее образование)	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 (приложение 2.1 к расчету показателя 1.1)	15(**)	50(**)

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** 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

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 единицы информации

Размещено:

на информационном стенде в помещении организации – 15 единиц информации

на официальном сайте организации – 39 единиц информации.

Расчет по варианту 3:

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

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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	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	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) (С _{дист})	по 30 баллов за каждый способ (Т _{дист})	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

<p>почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (P_{дист})</p>	<p>оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.</p>		
---	--	--	--

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

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 принимает значение 100 баллов.

Пример расчета значения показателя 1.2.

Вариант 1

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

- 1) номере телефона (по указанному номеру отвечает сотрудник организации и предоставляет ответы на вопросы получателя услуг);
- 2) техническая возможность выражения мнения гражданина (на сайте организации размещена анкета, ее можно заполнить)

Расчет по варианту 1

(30 баллов × 2 способа) = 60 баллов

Вариант 2

На сайте организации имеется информация о следующих **трех** 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) 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)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
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, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{уд}^{откр}$) (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 ($Y_{стенд}$)	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 официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	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 ($Y_{сайт}$)	0-100 баллов	

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

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:

$$P_{уд}^{откр} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

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

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

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

$Ч_{\text{общ-стенд}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{\text{общ-сайт}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

Пример расчета значения показателя 1.3.

Вариант 1.

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 – 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>$K^1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откр}_{\text{уд}}})$ 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)

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

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

P_{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:

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

**Показатели, характеризующие
КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

(для оценки организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства)

№	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 - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф.}}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

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

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 ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов

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.

Расчет по варианту 1

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 3 \text{ условия} = 60 \text{ баллов}$$

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.

Расчет по варианту 2

$$P_{\text{комф.усл}} = 20 \text{ баллов} \times 5 \text{ условий} = 100 \text{ баллов}$$

2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$)	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{\text{ожид}}$)	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 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:

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

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:

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

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

$$P_{\text{комф}_{\text{уд}}} = \frac{Y_{\text{комф}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где
 $Y_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;
 $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

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.

$$П^{комф}_{уд} = 400 : 450 \times 100 = 0,8889 \times 100 = 88,89 = 89 \text{ баллов}$$

<p>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K²)</p>	<p>$K^2 = (0,3 \times П_{комф.усл} + 0,4 \times П_{ожид} + 0,3 \times П^{комф}_{уд})$</p> <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> <p>$K^2 = (K^1 + K^3) / 2$</p>	<p>100 баллов</p>
---	--	-------------------

Пример расчета значения критерия 2 (по значениям показателей в варианте 1)

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

$П_{комф.усл}$ - обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг – 60 баллов.

$П_{ожид}$ - время ожидания предоставления услуги – 74 баллов.

$П^{комф}_{уд}$ - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – 89 баллов.

Расчет значения критерия 2:

$$K^2 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 74 + 0,3 \times 89 = 18 + 29,6 + 26,7 = 74,3 = 74 \text{ балла}$$

**Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>(P^{орг дост})</p>	0,3	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</p> <hr/> <p>- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) (C^{орг дост})</p> <hr/> <p>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</p>	<p>0 баллов</p> <hr/> <p>по 20 баллов за каждое условие (T^{орг дост})</p> <hr/> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <hr/> <p>Для расчета формула (3.1) Единого порядка</p>

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \quad (3.1)$$

где:

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

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$) 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.

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ – количество условий доступности организации для инвалидов – 4.

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

Расчет по варианту 1:

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

Вариант 2

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

Расчет по варианту 2

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

3.2	Обеспечение в организации	0,4	3.2.1. Наличие в организации	- отсутствуют	0 баллов	100
-----	---------------------------	-----	------------------------------	---------------	----------	-----

	<p>социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - 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. ($\Pi^{услуг}_{дост}$) 		<p>социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C^{услуг}_{дост}$)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>по 20 баллов за каждое условие ($T^{услуг}_{дост}$)</p> <p>100 баллов</p>	<p>баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</p>
--	--	--	--	--	---	--

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$ – 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 ($P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$) принимает значение 100 баллов

Пример для расчета значения показателя 3.2.

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).

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

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

Расчет по варианту 1

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

Вариант 2

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

Расчет по варианту 2

$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 100 \text{ баллов}$ (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). ($P_{уд}^{дост}$)	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U^{дост}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{инв}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
-----	--	-----	--	---	--------------	---

$$P_{уд}^{дост} = \left(\frac{U^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$U^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Пример для расчета значения показателя 3.3.

$U^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 125 чел;

$Ч_{инв}$ - 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.

Расчет показателя 3.3.

$$P_{уд}^{дост} = 125 : 175 \times 100 = 0,7142 \times 100 = 71,42 = 71 \text{ балл}$$

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)	1,0	$K^3 = (0,3 \times P_{дост}^{орг} + 0,4 \times P_{дост}^{услуг} + 0,3 \times P_{уд}^{дост})$	100 баллов
---	-----	--	------------

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

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

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

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

Расчет значения критерия 3:

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

**Показатели, характеризующие
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
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) ($P_{уд}^{перв.конт}$)	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 ($U^{перв.конт}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)

$$P_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} = \left(\frac{u_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$u_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

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

Пример расчета значения показателя 4.1.

$u_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 130 человек;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - 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.

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

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 получателей услуг). ($P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}}$)	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 ($u_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
------	---	-----	--	--	--------------	---

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left(\frac{u_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.2.

$u_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги 145 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - 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.

Расчет показателя 4.2.

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = (145 : 150) \times 100 = 0,9667 \times 100 = 96,67 = 97 \text{ баллов.}$$

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}}$)	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($u_{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	--	-----	--	---	--------------	---

$$P_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}} = \left(\frac{u_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 4.3.

$у_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 70 человек;

$Ч_{\text{общ}}$ - 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.

Расчет показателя 4.3.

$$P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = (70 : 95) \times 100 = 0,7368 \times 100 = 73,68 = 74 \text{ балла}$$

<p>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)</p>	1,0	<p>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:</p> $K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт}_{\text{уд}}} + 0,4 \times P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дист}_{\text{уд}}})$ <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> $K^4 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
---	-----	--	------------

Пример расчета значения критерия 4:

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

$P_{\text{перв.конт уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 87 баллов;

$P_{\text{показ.услуг уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – 97 баллов;

$P_{\text{вежл.дист уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – 74 балла.

Расчет значения критерия 4

$$K^4 = (0,4 \times 87) + (0,4 \times 97) + (0,2 \times 74) = 34,8 + 38,8 + 14,8 = 88,4 = 88 \text{ баллов}$$

Показатели, характеризующие УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность	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) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{реком}}$)					
---	--	--	--	--	--

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

где
 $Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);
 $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Пример расчета значения показателя 5.1.

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – 125 человек;
 $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - 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.

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационным	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y^{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу	0-100 баллов	100 баллов Для

	и условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ¹ ($P_{орг.усл\ уд}$)	- наличием и понятностью навигации внутри организации 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 ($Ч_{общ}$)		расчета формула (5.2)
--	---	---	--	--	-----------------------

$$P_{орг.усл\ уд} = \left(\frac{y_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.2.

$y_{орг.усл}$ - 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;

$Ч_{общ}$ - 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.

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)»).

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров 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)

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

где

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

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

Пример расчета значения показателя 5.3.

$Y_{уд}$ - 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.

Расчет значения показателя 5.3.

$$P_{\text{реком}} = (200 : 250) \times 100 = 0,80 \times 100 = 80 \text{ баллов.}$$

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)	1,0	<p><i>В сфере культуры, охраны здоровья, образования, медико-социальной экспертизы и социального обслуживания:</i></p> $K^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$ <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> $K^5 = (K^1 + K^3) / 2$	100 баллов
--	-----	--	------------

Пример расчета значения критерия 5:

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

$P_{\text{реком}}$ – 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.

$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, выраженная в баллах – 92 балла.

$P_{\text{уд}}$ – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, выраженная в баллах – 80 баллов.

Расчет значения критерия 5:

$$K^5 = 0,3 \times 50 + 0,2 \times 92 + 0,5 \times 80 = 15 + 18,4 + 40 = 73,4 = 73 \text{ балла.}$$

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

(6)

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – 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 о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

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

N^{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-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):

Номер организации (n)	1	2	3	4	5	6	7
Показатель оценки качества							
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

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

где:

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

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

Q_u – количество отраслей социальной сферы, в которых в и-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 (о) оценки качества	Социальная сфера	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 (о) оценки качества	Социальная сфера	Культура	Охрана здоровья	Образование	Социальное обслуживание
S^{ou}		74	82	78	-

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

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

**Установленный нормативными правовыми актами
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности
организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным
общеобразовательным программам, образовательным программам среднего
профессионального образования, основным программам профессионального
обучения, дополнительным общеобразовательным программам, которая должна
быть размещена на общедоступных информационных ресурсах
(к расчету показателя 1.1)**

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Основные сведения		
1. Информация о дате создания образовательной организации	X	
2. Информация об учредителе/учредителях образовательной организации	X	
3. Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)		
4. Информация о режиме, графике работы		
5. Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты		
II. Структура и органы управления образовательной организацией		
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))		
7. Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))*	X	*
III. Документы (в виде копий)		
8. Устав образовательной организации	X	
9. Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)		
10. Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)		
11. План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	X	
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		

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.		
13. Отчет о результатах самообследования	X	
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*	*	*
15. Документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования (при наличии)*	X	*
16. Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)*	X	*
IV. Образование		
17. Информация о реализуемых уровнях образования	X	
18. Информация о формах обучения	X	
19. Информация о нормативных сроках обучения	X	
20. Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)*	*	*
21. Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	X	
22. Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий		
23. Информация об аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)*	X	*
24. Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	X	
25. Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	X	
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,	X	
27. Информация об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)*	X	*
28. Информация о численности обучающихся по	X	

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
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)		
29. Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы*	*	*
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают*:</i>		
30. Уровень образования	X	*
31. Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	X	*
32. Информация о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и организаций дополнительного профессионального образования)	X	*
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	*	*
V. Образовательные стандарты		
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	X	
VI. Руководство. Педагогический состав		
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)		
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	X	

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
(или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности		
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности		
37. Информация о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	
38. Информация об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	
39. Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)*	*	*
40. Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	
41. Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;	X	
42. Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	X	
43. Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	X	
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки		
44. Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)*	X	*
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	*
46. Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)*	X	*
IX. Платные образовательные услуги		
47. Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)*	*	*
X. Финансово-хозяйственная деятельность		
48. Информация об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц	X	
49. Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам	X	

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
финансового года		
XI. Вакантные места для приема (перевода)		
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	
Всего		

 - показатели, не применимые к дошкольным образовательным учреждениям

Обобщенные замечания экспертов

Независимая оценка КУООД произведена в отношении 1190 образовательных организаций, расположенных на территории Свердловской области, реализующих программы дошкольного образования.

1. Образовательные организации, расположенные на территории Свердловской области, получили в целом достаточно высокие итоговые показатели качества осуществления образовательной деятельности – **84,31** баллов, что по градации оценок bus.gov.ru соответствует уровню **«отлично»**. Более высоко в целом оценены негосударственные ОУ (85,27) и дошкольные образовательные учреждения г.Екатеринбурга (85,13), чуть ниже в целом оценены ДООУ Свердловской области (83,91).
2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как **«доброжелательность и вежливость сотрудников образовательной организации»** (97,14 баллов в целом), **«удовлетворенность условиями оказания услуг»** (95,89) и **«открытость и доступность информации об организации»** (94,15).
3. Критерий **«комфортность условий предоставления услуг»** в целом оценен в 86,39 баллов. Согласно оценке оператора, не во всех организациях созданы условия для комфортного оказания услуг, однако получатели услуг оценивают данный показатель в целом более позитивно.
4. Низкие оценки в целом зафиксированы по критерию **«доступность услуг для инвалидов»** (47,98). Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателям «оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (12,39) и «обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (49,88). Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом достаточно высоко оценили уровень доступности услуг (81,04). Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит существенный вклад в итоговый балл независимой оценки НОК УООД по большинству организаций. Согласно данным НОК 785 организаций (66%) не оборудованы с учетом доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья, в 80 организациях (6,7%) не создано ни одного условия для обеспечения возможности получения инвалидами услуг наравне с другими.
5. Критерий **«удовлетворенность работой организации с родителями»** получил отличные оценки. В целом 95,5% получателей услуг удовлетворены работой организации с родителями. Более низкие оценки в целом работа с родителями получила в негосударственных учреждениях (92,9%).
6. Популяризация сайта bus.gov.ru на официальных сайтах образовательных организаций Свердловской области находится на среднем уровне. В большинстве организаций (94,4%) на сайтах ведется информационно-разъяснительная работа с родительской общественностью о

популяризации официального сайта bus.gov.ru. В 70,5% организаций на официальном сайте размещен раздел «Независимая оценка качества условий оказания услуг». Ссылка на bus.gov.ru с результатами НОК присутствует на официальных сайтах только в 42,3% организаций. Малое количество организаций разместили на главной странице сайта баннер с приглашением оставить отзыв на официальном сайте bus.gov.ru (24,2%) и планы и отчеты по итогам НОК в 2019 году в разделе «Независимая оценка качества качества условий оказания услуг» (0,8%).

Систематизация основных недостатков, выявленных в ходе НОК УООД

Основными недостатками образовательных организаций, принявших участие в независимой оценке условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями Свердловской области, являются:

- Недостаточная оборудованность помещений организаций и прилегающих территорий с учетом доступности для инвалидов
- Не предоставление организациями в полной мере условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
- Недостаточное обеспечение условий комфортности (у части организаций)
- Несоответствие информации об организации, размещенной на общедоступных ресурсах (стендах, официальном сайте), требованиям, установленным нормативно-правовыми актами (у части организаций)
- Отсутствие функционирующего официального сайта у 5 образовательных организаций (отключен за неуплату/ в связи с окончанием срока действия договора и тп),
- Ограниченный набор используемых рядом организаций способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг (например, только телефон и электронная почта), а также отсутствие на официальном сайте информации о возможных дистанционных способах взаимодействия
- Неудовлетворенность графиком работы дошкольных учреждений (слишком раннее окончание работы)
- Отсутствие вежливости, доброжелательности отдельных сотрудников (как воспитателей, так и вспомогательного персонала) в части образовательных учреждений
- Недостаточный уровень организации работы с родителями (у части учреждений): отсутствие разнообразия форм работы (только редкие родительские собрания), проведение родительских собраний в рабочее время (невозможность принять в них участие для многих родителей), предоставление информации о ребенке только по запросу
- Недостаточный уровень популяризации сайта bus.gov.ru (отсутствие ссылки на bus.gov.ru с результатами НОК, отсутствие планов и отчетов по итогам НОК в 2019 году (в разделе «НОК»), отсутствие баннера, размещенного на главной странице сайта, с приглашением оставить отзыв на официальном сайте bus.gov.ru)

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения качества условий осуществления образовательной деятельности организаций, расположенных на территории Свердловской области, 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 оборудование помещений и прилегающей территории организации с учетом доступности для инвалидов.

3. Повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об образовательных организациях и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. В 5 образовательных организациях обеспечить функционирование официального сайта.

4. Рекомендуется провести образовательные мероприятия по развитию коммуникативных навыков, доброжелательного общения с получателями услуг и их родителями/ законными представителями среди сотрудников отдельных дошкольных учреждений (в форме семинаров, тренингов)

5. Рассмотреть возможность оптимизации графика работы дошкольных учреждений (продление часов работы).

6. Продолжить популяризацию сайта bus.gov.ru, обеспечив наличие на официальных сайтах организаций:

- ссылки на bus.gov.ru с результатами НОК
- планов и отчетов по итогам НОК в 2019 году (в разделе «НОК»)
- баннера, размещенного на главной странице сайта, с приглашением оставить отзыв на официальном сайте bus.gov.ru

ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

Количество образовательных организаций, подвергнутых процедуре НОК УООД в 2019 году, составило 1190 организаций. Итоги подводились как в целом, так и в разрезе муниципальных/ городских образований.

Общие итоги

Ниже представлены общие результаты НОК УООД по итоговой оценке и пяти критериям НОК УООД в разрезе типов образовательных организаций. 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	
Выше среднего	61-80	
Средний	40-60	
Ниже среднего	20-39	
Низкий	0-19	

В целом

Всего 1190 организаций.

Таблица 1

критерий	низкий	ниже среднего	средний	выше среднего	высокий	макс. балл
Открытость и доступность информации об организации	2	0	6	29	1153	11
Комфортность условий предоставления услуг	2	1	28	303	856	42
Доступность услуг для инвалидов	2	314	583	200	37	0
Доброжелательность, вежливость	2	0	0	3	1185	134
Удовлетворенность условиями оказания услуг	2	0	0	6	1182	78
Итоговый балл	2	0	0	304	884	0

Рисунок 1



Организации дошкольного образования, находящиеся в ведении муниципалитетов Свердловской области

Всего 801 организация.

Таблица 2

критерий	низкий	ниже среднего	средний	выше среднего	высокий	макс. балл
Открытость и доступность информации об организации	0	0	4	24	773	7
Комфортность условий предоставления услуг	0	0	19	205	577	27
Доступность услуг для инвалидов	48	234	370	119	30	0
Доброжелательность, вежливость	0	0	0	2	799	85
Удовлетворенность условиями оказания услуг	0	0	0	3	798	53
Итоговый балл	0	0	0	224	577	0

Рисунок 2



Организации дошкольного образования г.Екатеринбурга

Всего 348 организаций.

Таблица 3

критерий	низкий	ниже среднего	средний	выше среднего	высокий	макс. балл
Открытость и доступность информации об организации	2	0	2	3	341	4
Комфортность условий предоставления услуг	2	1	9	97	239	10
Доступность услуг для инвалидов	6	68	190	79	5	0
Доброжелательность, вежливость	2	0	0	0	346	43
Удовлетворенность условиями оказания услуг	2	0	0	2	344	20
Итоговый балл	2	0	0	74	272	0

Рисунок 3



Негосударственные образовательные организации

Всего 41 организация.

Таблица 4

критерий	низкий	ниже среднего	средний	выше среднего	высокий	макс. балл
Открытость и доступность информации об организации	0	0	0	2	39	0
Комфортность условий предоставления услуг	0	0	0	1	40	5
Доступность услуг для инвалидов	2	12	23	2	2	0
Доброжелательность, вежливость	0	0	0	1	40	6
Удовлетворенность условиями оказания услуг	0	0	0	1	40	5
Итоговый балл	0	0	0	6	35	0

Рисунок 4



Количество образовательных организаций, набравших максимальные баллы по отдельным критериям в разрезе муниципальных/ городских образований

Таблица 5

Муниципальное/ городское образование	Всего организаций	Открытость и доступность информации	Комфортность	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость	Удовлетворенность условиями оказания услуг
Алапаевское МО	9	0	0	0	0	0
Артёмовский ГО	27	0	0	0	4	2
Артинский ГО	3	0	0	0	0	0
Ачитский ГО	1	0	0	0	0	0
Байкаловский муниципальный район	15	0	0	0	3	2
Белоярский ГО	13	0	0	0	0	0
ГО Богданович	26	0	2	0	4	2
Верхнесалдинский ГО	22	0	0	0	2	1
ГО Верхотурский	5	0	0	0	1	0
Гаринский ГО	1	0	0	0	0	0
Ирбитское МО	26	1	4	0	6	4
Каменский ГО	15	0	0	0	0	1

Муниципальное/ городское образование	Всего организаций	Открытость и доступность информации	Комфортность	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость	Удовлетворенность условиями оказания услуг
Камышловский муниципальный район	17	0	2	0	4	1
МО Красноуфимский округ	5	0	0	0	0	0
Невьянский ГО	10	0	0	0	0	0
Нижнесергинский муниципальный район	12	0	3	0	4	1
Нижнетуринский ГО	7	0	0	0	0	0
Новолялинский ГО	10	0	1	0	2	1
Горноуральский ГО	12	0	0	0	1	0
Пышминский ГО	12	0	1	0	1	2
ГО Ревда	6	0	0	0	0	0
Режевской ГО	23	0	1	0	1	1
Сосьвинский ГО	5	0	0	0	1	0
Слободо-Туринский муниципальный район	9	0	0	0	2	1
Сысертский ГО	29	0	2	0	2	2
Таборинский муниципальный район	3	0	0	0	1	1
Тавдинский ГО	12	1	0	0	2	0
Талицкий ГО	21	0	1	0	6	7
Тугулымский ГО	15	0	0	0	6	3
Туринский ГО	8	0	0	0	0	0
Шалинский ГО	1	0	0	0	0	0
МО город Алапаевск	21	0	1	0	7	5
Арамилский ГО	8	0	0	0	0	0
Асбестовский ГО	22	0	0	0	1	0
Березовский ГО	19	1	0	0	0	1
ГО Верхняя Пышма	29	0	1	0	2	1
ГО Верхний Тагил	5	0	0	0	1	0
ГО Верхняя Тура	6	0	0	0	1	1
Волчанский ГО	2	0	0	0	0	0
ГО Дегтярск	7	1	0	0	0	0
ГО Заречный	2	0	0	0	0	0
Ивдельский ГО	6	0	0	0	0	0
МО город Ирбит	20	0	0	0	1	1

Муниципальное/ городское образование	Всего организаций	Открытость и доступность информации	Комфортность	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость	Удовлетворенность условиями оказания услуг
МО город Каменск-Уральский	58	1	2	0	3	4
Камышловский ГО	10	0	0	0	0	0
ГО Карпинск	8	1	0	0	0	1
Качканарский ГО	7	0	0	0	2	0
Кировградский ГО	10	0	0	0	0	0
ГО Краснотурьинск	23	0	4	0	3	2
ГО Красноуральск	10	0	1	0	1	2
ГО Красноуфимск	14	0	0	0	0	0
Кушвинский ГО	15	0	0	0	2	0
ГО город Лесной	18	0	0	0	2	1
ГО Нижняя Салда	1	0	0	0	0	0
Город Нижний Тагил	9	1	0	0	1	0
Новоуральский ГО	5	0	0	0	0	0
ГО Первоуральск	12	0	0	0	0	0
Полевской ГО	13	0	0	0	0	0
Североуральский ГО	9	0	0	0	0	0
Серовский ГО	10	0	1	0	1	1
ГО Среднеуральск	7	0	0	0	1	0
ГО Сухой Лог	14	0	0	0	0	1
Бисертский ГО	4	0	0	0	2	0
ГО Верхнее Дуброво	2	0	0	0	0	0
ГО Верх-Нейвинский	1	0	0	0	0	0
Малышевский ГО	3	0	0	0	1	0
ГО Рефтинский	5	0	0	0	0	0
ГО Пелым	1	0	0	0	0	0
ГО Свободный	2	0	0	0	0	0
ГО Староуткинск	1	0	0	0	0	0
МО поселок Уральский	1	0	0	0	0	0
Махневское МО	1	0	0	0	0	0
г.Екатеринбург, Верх-Исетский район	56	1	1	0	5	2
г.Екатеринбург, Железнодорожный район	35	1	2	0	5	4

Муниципальное/ городское образование	Всего организаций	Открытость и доступность информации	Комфортность	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость	Удовлетворенность условиями оказания услуг
г.Екатеринбург, Кировский район	53	0	1	0	9	0
г.Екатеринбург, Ленинский район	51	0	0	0	6	4
г.Екатеринбург, Октябрьский район	24	0	0	0	2	1
г.Екатеринбург, Орджоникидзевский район	59	0	3	0	7	5
г.Екатеринбург, Чкаловский район	68	2	3	0	9	4
Негосударственные	41	0	5	0	6	5

Итоговая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями. Рейтинг организаций

Итоговый показатель оценки качества осуществления образовательной деятельности организациями Свердловской области, осуществляющими образовательную деятельность по дошкольным образовательным программам и основным общеобразовательным программам составил **84,31** баллов.

Итоговые баллы НОК-2019 в разрезе муниципальных/ городских образований

Таблица 6

№ п/п	Муниципальное/ городское образование	Количество организаций	Итоговый балл
3	Артинский ГО	3	91,97
47	ГО Карпинск	8	91,73
56	Город Нижний Тагил	9	91,09
57	Новоуральский ГО	5	91,04
30	Туринский ГО	8	90,72
64	Бисертский ГО	4	88,95
59	Полевской ГО	13	88,53
61	Серовский ГО	10	88,06
21	ГО Ревда	6	87,94
71	ГО Староуткинск	1	87,74
51	ГО Красноуральск	10	87,60
62	ГО Среднеуральск	7	87,59
40	ГО Дегтярск	7	87,27
67	Малышевский ГО	3	87,09
63	ГО Сухой Лог	14	87,04
18	Новолялинский ГО	10	86,94
414	г.Екатеринбург, Ленинский район	51	86,74
54	ГО город Лесной	18	86,61
46	Камышловский ГО	10	86,57
415	г.Екатеринбург, Октябрьский район	24	85,97
35	Березовский ГО	19	85,85
412	г.Екатеринбург, Железнодорожный район	35	85,78
50	ГО Краснотурьинск	23	85,76
413	г.Екатеринбург, Кировский район	53	85,63
44	МО город Ирбит	20	85,49
8	Верхнесалдинский ГО	22	85,43
45	МО город Каменск-Уральский	58	85,37
55	ГО Нижняя Салда	1	85,22
37	ГО Верхний Тагил	5	85,20
1	Алапаевское МО	9	85,15

№ п/п	Муниципальное/ городское образование	Количество организаций	Итоговый балл
52	ГО Красноуфимск	14	84,93
14	МО Красноуфимский округ	5	84,88
417	г.Екатеринбург, Чкаловский район	68	84,85
20	Пышминский ГО	12	84,80
36	ГО Верхняя Пышма	29	84,67
19	Горноуральский ГО	12	84,60
411	г.Екатеринбург, Верх-Исетский район	56	84,56
42	ГО Заречный	2	84,55
60	Североуральский ГО	9	84,54
32	МО город Алапаевск	21	84,40
12	Каменский ГО	15	84,31
10	Гаринский ГО	1	84,30
15	Невьянский ГО	10	84,18
34	Асбестовский ГО	22	84,16
72	МО поселок Уральский	1	84,10
48	Качканарский ГО	7	83,91
39	Волчанский ГО	2	83,84
416	г.Екатеринбург, Орджоникидзевский район	59	83,44
43	Ивдельский ГО	6	83,29
11	Ирбитское МО	26	83,28
16	Нижнесергинский муниципальный район	12	82,91
58	ГО Первоуральск	12	82,82
68	ГО Рефтинский	5	82,64
25	Сысертский ГО	29	82,32
13	Камышловский муниципальный район	17	82,31
24	Слободо-Туринский муниципальный район	9	82,28
2	Артёмовский ГО	27	82,25
73	Махневское МО	1	81,80
5	Байкаловский муниципальный район	15	81,56
49	Кировградский ГО	10	81,24
27	Тавдинский ГО	12	81,18
4	Ачитский ГО	1	80,90
7	ГО Богданович	26	80,86
53	Кушвинский ГО	15	80,85
70	ГО Свободный	2	80,53
33	Арамилский ГО	8	80,45
17	Нижнетуринский ГО	7	80,21
26	Таборинский муниципальный район	3	80,11
23	Сосьвинский ГО	5	79,76
31	Шалинский ГО	1	79,76
22	Режевской ГО	23	79,51
28	Талицкий ГО	21	79,22

№ п/п	Муниципальное/ городское образование	Количество организаций	Итоговый балл
38	ГО Верхняя Тура	6	78,91
6	Белоярский ГО	13	78,86
65	ГО Верхнее Дуброво	2	78,55
9	ГО Верхотурский	5	77,76
66	ГО Верх-Нейвинский	1	76,28
29	Тугулымский ГО	15	76,03
69	ГО Пелым	1	73,66
В целом Негосударственные		41	85,27
В целом по Екатеринбургу		348	85,13
В целом по Свердловской области (без Екатеринбурга)		801	83,91
В ЦЕЛОМ		1190	84,31

