



УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «АЗИМУТ»

Директор ЧОУ ДПО
«Учебный центр «Азимут»



П.А. Акимов

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД БЕЛОГОРСК

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД БЕЛОГОРСК В 2021 ГОДУ**

**Общая характеристика независимой оценки качества условий осуществления
образовательной деятельности образовательными организациями муниципального
образования город Белогорск в 2021 году**

Независимая оценка была проведена в отношении: МАДОУ «Детский сад №2 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №3 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №5 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №6 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №9 города Белогорск», МАУ ДО «ЦРО г. Белогорск».

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями;
- повышения качества предоставляемых услуг образовательными организациями.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 г. №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 Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»).

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт bus.gov.ru);

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере образования;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 918 респондентов, в том числе 147 мужчин и 771 женщина в следующих возрастных категориях:

до 25 лет – 102 чел. (11,1%);
26-40 лет – 583 чел. (63,5%);
41-60 лет – 216 чел. (23,5%);
старше 60 лет – 17 чел. (1,9%).

В опросе приняли участие 99 человек с ограниченными возможностями здоровья.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 97,8 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации образования» – 99,8 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 99 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 92,3 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 99,5 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 98,4 из 100 баллов.

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

- Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;
- Недостаточный уровень удовлетворенности условиями оказания услуг.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

1. «Открытость и доступность информации об организации образования»

По показателю 1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, персчню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Информация о деятельности организаций, размещенная на информационных стендах в помещении организаций, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Официальный сайт организаций имеет удобную навигацию, информация размещенная на сайте доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, имеется версия для слабовидящих, поиск по сайту, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Информация о деятельности организации, размещенная на официальном сайте организации, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Расчет показателя 1: $(100+100)/2=100$ (баллов).

По показателю 2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»:

На сайте организаций имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- 1) Абонентский номер телефона,
- 2) Адрес электронной почты,
- 3) Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (электронная анкета для опроса граждан),
- 4) Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Расчет показателя 2: в наличии и функционируют четыре дистанционных способа взаимодействия, что составляет 100 баллов.

По показателю 3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

916 из 918 опрошенных респондентов удовлетворены открытостью полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, 912 человек - выразили удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Расчет показателя 3: $(99,8 + 99,3)/2=99,6$ (баллов).

Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации образования» (K1):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	99,6 баллов
Итого по критерию (K1)	$(0,3*100)+(0,3*100)+(0,4*99,6)=99,8$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,8 баллов из 100 возможных.

2. «Комфортность условий предоставления услуг»

По показателю 1 «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг».

В организациях реализованы следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- ежедневная уборка помещений организации социальной сферы;
- доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», при личном посещении у специалиста организации социальной сферы.
- возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте.

Расчет показателя 1: в наличии более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что составляет 100 баллов.

По показателю 2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Комфортностью условий предоставления услуг удовлетворены 97% респондентов от общего количества опрошенных.

В ходе анкетирования от респондентов всех учреждений поступили пожелания по улучшению материально-технической базы учреждений.

Расчет показателя 2: $(899/918) * 100 = 97,9$ (баллов).

Расчет критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (K2):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	97,9 баллов
Итого по критерию (K2)	$(0,5*100)+(0,5*97,9)=99$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 99 баллов из 100 возможных.

3. «Доступность услуг для инвалидов»

По показателю 1: «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

Оборудование территорий, прилегающих к организациям, и их помещений разное.

выполняются следующие условия:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

В МАДОУ «Детский сад №6 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №9 города Белогорск», МАУ ДО «ЦРО г. Белогорск» пандус не требуется (низкий порог).

Сменные кресла-коляски во всех учреждениях отсутствуют (нет необходимости).

Расчет показателя 1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; среднее по организациям 76,7 баллов.

$$\underline{460/600*100 = 76,7 \text{ (баллов)}}.$$

По показателю 2: «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

В организациях реализованы различные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

выполняются следующие условия:

- 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;
- 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.

Расчет показателя 2: среднее по организациям 100 баллов.
 $600/600 * 100 = 100$ (баллов).

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)»

В опросе приняли участие 99 респондент данной категории населения, относящихся к мобильной группе, из них 98% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Расчет показателя 3: $(97/98) * 100 = 98$ (балла).

Расчет критерия «Доступность услуг для инвалидов» (К3):

Показатель 1	76,7 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	98 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3 * 76,7) + (0,4 * 100) + (0,3 * 98) = 92,3$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 92,3 баллов из 100 возможных.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

По показателю 1: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 918 респондентов, из них 99,6% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Расчет показателя 1: $(914/918) * 100 = 99,6$ (баллов).

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 918 респондентов, из них 99,6% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Расчет показателя 2: $(914/918) * 100 = 99,6$ (баллов).

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 918 респондентов, из них 99,5% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)).

При проведении оператором «контрольной закупки» - дистанционных форм взаимодействия (использование сервисов сайта), обратный ответ поступил.

Расчет показателя 3: $(913/918) * 100 = 99,5$ (баллов).

Расчет критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» (К4):

Показатель 1	99,6 баллов
Показатель 2	99,6 баллов
Показатель 3	99,5 баллов
Итого по критерию (К4)	$(0,4*99,6)+(0,4*99,6)+(0,2*99,5)=99,5$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,5 баллов из 100 возможных.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По показателю 1: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 918 респондентов, из них 98,8% респондентов готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Расчет показателя 1: $(907/918) * 100 = 98,8\%$.

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 918 респондентов, из них 99,1% респондентов удовлетворенных графиком работы организации.

В ходе анкетирования от респондентов МАДОУ «Детский сад №2 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №2 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №2 города Белогорск» поступили пожелания по увеличению времени работы учреждения.

Расчет показателя 2: $(910/918) * 100 = 99,1\%$.

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 918 респондентов, из них 98% респондентов удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Расчет показателя 3: $(900/918) * 100 = 98\%$.

Расчет критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K5):

Показатель 1	98,8 баллов
Показатель 2	99,1 баллов
Показатель 3	98 баллов
Итого по критерию (K5)	$(0,3*98,8) + (0,2*99,1) + (0,5*98) = 98,4$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 98,4 баллов из 100 возможных.

Таблица 1

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	916	918	99,8
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	912	918	99,3
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	899	918	97,9
3.	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)	97	99	98
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	914	918	99,6
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию	914	918	99,6
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	913	918	99,5
8.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельными специалистами и др.)	910	918	99,1
9.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	900	918	98
10.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	907	918	98,8



УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «АЗИМУТ»

Директор ЧОУ ДПО
«Учебный центр «Азимут»



А. Акимов

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАЗРЕЗЕ КАЖДОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД
БЕЛОГОРСК

РЕЗУЛЬТАТЫ
независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности в
разрезе каждой организации

№ п/п	Наименование Организации (согласно приложению 1)	I. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность (балл)	II. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность (балл)	III. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доступности образовательной деятельности для инвалидов(балл)	IV. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся доброжелательности, вежливости работников организации (балл)	V. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся удовлетворенности условиями осуществления образовательной деятельности организации (балл)	Итого (балл)
1.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №2 города Белогорск»	99,8 баллов	100 баллов	97 баллов	99,6 баллов	98,6 баллов	$495/500 * 100 = 99$ баллов
2.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №3 города Белогорск»	100 баллов	99,3 баллов	100 баллов	100 баллов	99,9 баллов	$499,2/500 * 100 = 99,8$ баллов

3.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №5 города Белогорск»	100 баллов	99 баллов	94 баллов	100 баллов	100 баллов	$493/500 * 100 = 98,6$ балла
4.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №6 города Белогорск»	100 баллов	99,3 баллов	88 баллов	100 баллов	100 баллов	$487,3/500 * 100 = 97,5$ балла
5.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №9 города Белогорск»	99,7 баллов	98,2 баллов	88 баллов	99,3 баллов	97 баллов	$482,2/500 * 100 = 96,4$ балла
6.	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр развития образования города Белогорск»	99,6 баллов	98,4 баллов	82 баллов	98,7 баллов	98,1 баллов	$476,8/500 * 100 = 95,4$ балла



УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «АЗИМУТ»

Директор ЧОУ ДПО
«Учебный центр «Азимут»



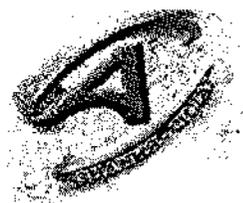
П.А. АКИМОВ

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАЗРЕЗЕ КАЖДОЙ ОРГАНИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД БЕЛОГОРСК

(обобщенная информация с расчетом по формулам)

Учреждения	1 - критерий открытости и доступности информации об организации			2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг			3 - критерий доступности услуг для инвалидов			
	Показатели			Показатели			Показатели			
	0226000001 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию в порядке(форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами	0226000002 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0226000003 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, целостной и доступностью информации о деятельности организации соц. сферы	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	0227000001 2.1. Обеспечение в организации соц. сферы комфортных условий предоставления услуг	0227000002 2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организации соц. сферы	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	0228000001 3.1. Оборудование помещений организации соц. сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0228000002 3.2. Обеспечение в организации соц. сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получить услуги наравне с другими	0228000003 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №2 города Белогорск»	$P = ((100+100)/2 * 100) * 100 = 100$ 100*30% = 30 баллов	$P = 100$ 100*30% = 30 баллов	$P = ((158+158)/2 * 159) * 100 = 99,4$ 99,4*40% = 39,8 баллов	100 баллов	$P = 20 * 5 = 100$ 100*50% = 50 баллов	$P = 159/159 * 100 = 100$ 100*50% = 50 баллов	97 баллов	$P = 20 * 5 = 100$ 100*30% = 30 баллов	$P = 20 * 5 = 100$ 100*40% = 40 баллов	$P = (9/10) * 100 = 90$ 90*30% = 27
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №3 города Белогорск»	$P = ((100+100)/2 * 100) * 100 = 100$ 100*30% = 30 баллов	$P = 100$ 100*30% = 30 баллов	$P = ((141+141)/2 * 141) * 100 = 100$ 100*40% = 40 баллов	99,3 баллов	$P = 20 * 5 = 100$ 100*50% = 50 баллов	$P = 139/141 * 100 = 98,6$ 98,6*50% = 49,3 баллов	100 баллов	$P = 20 * 5 = 100$ 100*30% = 30 баллов	$P = 20 * 5 = 100$ 100*40% = 40 баллов	$P = (4/4) * 100 = 100$ 100*30% = 30
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №5 города Белогорск»	$P = ((100+100)/2 * 100) * 100 = 100$ 100*30% = 30 баллов	$P = 100$ 100*30% = 30 баллов	$P = ((147+147)/2 * 147) * 100 = 100$ 100*40% = 40 баллов	99 баллов	$P = 20 * 5 = 100$ 100*50% = 50 баллов	$P = 144/147 * 100 = 98,0$ 98,0*50% = 49 баллов	94 баллов	$P = 20 * 4 = 80$ 80*30% = 24 баллов	$P = 20 * 5 = 100$ 100*40% = 40 баллов	$P = (41/41) * 100 = 100$ 100*30% = 30
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №6 города Белогорск»	$P = ((100+100)/2 * 100) * 100 = 100$ 100*30% = 30 баллов	$P = 100$ 100*30% = 30 баллов	$P = ((132+132)/2 * 132) * 100 = 100$ 100*40% = 40 баллов	99,3 баллов	$P = 20 * 5 = 100$ 100*50% = 50 баллов	$P = 130/132 * 100 = 98,5$ 98,5*50% = 49,3 баллов	88 баллов	$P = 20 * 3 = 60$ 60*30% = 18 баллов	$P = 20 * 5 = 100$ 100*40% = 40 баллов	$P = (33/33) * 100 = 100$ 100*30% = 30
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №9 города Белогорск»	$P = ((100+100)/2 * 100) * 100 = 100$ 100*30% = 30 баллов	$P = 100$ 100*30% = 30 баллов	$P = ((189+186)/2 * 189) * 100 = 99,2$ 99,2*40% = 39,7 баллов	98,2 баллов	$P = 20 * 5 = 100$ 100*50% = 50 баллов	$P = 182/189 * 100 = 96,3$ 96,3*50% = 48,2 баллов	88 баллов	$P = 20 * 3 = 60$ 60*30% = 18 баллов	$P = 20 * 5 = 100$ 100*40% = 40 баллов	$P = (6/6) * 100 = 100$ 100*30% = 30
Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр развития образования города Белогорск» МАУ ДО «ПРО г. Белогорск»	$P = ((100+100)/2 * 100) * 100 = 100$ 100*30% = 30 баллов	$P = 100$ 100*30% = 30 баллов	$P = ((149+148)/2 * 150) * 100 = 99$ 99*40% = 39,6 баллов	98,4 баллов	$P = 20 * 5 = 100$ 100*50% = 50 баллов	$P = 145/150 * 100 = 96,7$ 96,7*50% = 48,4 баллов	82 баллов	$P = 20 * 3 = 60$ 60*30% = 18 баллов	$P = 20 * 5 = 100$ 100*40% = 40 баллов	$P = (4/5) * 100 = 80$ 80*30% = 24

4 - критерий доброжелательности, вежливости работников				5 - критерий удовлетворенности условиям оказания услуг			
Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели		
	022900001 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации соц сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	022900002 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации соц сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию	022900003 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия		0221000006 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию соц сферы родственникам и знакомым	0221000007 5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	0221000008 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг
99,6 баллов	$\Pi=158/159*100=99,4$ $99,4*40\%=39,8$ баллов	$\Pi=158/189*100=99,4$ $99,4*40\%=39,8$ баллов	$\Pi=159/159*100=100$ $100*20\%=20$ баллов	98,6 баллов	$\Pi=157/159*100=98,7$ $98,7*30\%=29,6$ баллов	$\Pi=156/159*100=98,1$ $98,1*20\%=19,6$ баллов	$\Pi=157/159*100=98,7$ $98,7*50\%=49,4$ баллов
100 баллов	$\Pi=141/141*100=100$ $100*40\%=40$ баллов	$\Pi=141/141*100=100$ $100*40\%=40$ баллов	$\Pi=141/141*100=100$ $100*20\%=20$ баллов	99,9 баллов	$\Pi=141/141*100=100$ $100*30\%=30$ баллов	$\Pi=146/141*100=99,3$ $99,3*20\%=19,9$ баллов	$\Pi=141/141*100=100$ $100*50\%=50$ баллов
100 баллов	$\Pi=147/147*100=100$ $100*40\%=40$ баллов	$\Pi=147/147*100=100$ $100*40\%=40$ баллов	$\Pi=147/147*100=100$ $100*20\%=20$ баллов	100 баллов	$\Pi=147/147*100=100$ $100*30\%=30$ баллов	$\Pi=147/147*100=100$ $100*20\%=20$ баллов	$\Pi=147/147*100=100$ $100*50\%=50$ баллов
100 баллов	$\Pi=132/132*100=100$ $100*40\%=40$ баллов	$\Pi=132/132*100=100$ $100*40\%=40$ баллов	$\Pi=132/132*100=100$ $100*20\%=20$ баллов	100 баллов	$\Pi=132/132*100=100$ $100*30\%=30$ баллов	$\Pi=132/132*100=100$ $100*20\%=20$ баллов	$\Pi=132/132*100=100$ $100*50\%=50$ баллов
99,3 баллов	$\Pi=188/189*100=99,5$ $99,5*40\%=39,8$ баллов	$\Pi=187/189*100=98,9$ $98,9*40\%=39,6$ баллов	$\Pi=188/189*100=99,5$ $99,5*20\%=19,9$ баллов	97 баллов	$\Pi=184/189*100=97,4$ $97,4*30\%=29,2$ баллов	$\Pi=176/189*100=93,1$ $93,1*20\%=18,6$ баллов	$\Pi=186/189*100=98,4$ $98,4*50\%=49,2$ баллов
98,7 баллов	$\Pi=148/150*100=98,7$ $98,7*40\%=39,5$ баллов	$\Pi=149/150*100=99,3$ $99,3*40\%=39,7$ баллов	$\Pi=146/150*100=97,3$ $97,3*20\%=19,5$ баллов	98,1 баллов	$\Pi=146/150*100=97,3$ $97,3*30\%=29,2$ баллов	$\Pi=149/150*100=99,3$ $99,3*20\%=19,9$ баллов	$\Pi=147/150*100=98,0$ $98,0*50\%=49,0$ баллов



УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «АЗИМУТ»

Директор ЧОУ ДПО
«Учебный центр «Азимут»



Т.А. АКИМОВ

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НАБЛЮДЕНИЯ, КОНТРОЛЬНОЙ ЗАКУПКИ,
ПОСЕЩЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД БЕЛОГОРСК**

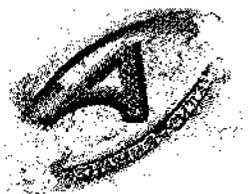
Заключение

по результатам наблюдения, контрольной закупки, посещения образовательных организаций муниципального образования город Белогорск

№ п/п	Показатель	Наличие/отсутствие (да/нет, частично)	Примечание (количество единиц, краткое описание состояния обследуемых объектов)
1.	Результат «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия (использование электронных сервисов сайта)		Проведение «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации всеми организациями.
2.	Количество организаций	6	МАДОУ «Детский сад №2 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №3 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №5 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №6 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №9 города Белогорск», «Центр развития образования города Белогорск» (МАУ ДО «ЦРО г. Белогорск»)
3.	Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;		Выездная проверка показала, что все образовательные организации, имеют зоны отдыха для посетителей.
	- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;		Во всех организациях навигация понятна, имеется нумерация служебных помещений. Во всех центрах имеются информационные стенды. Информация о деятельности учреждения, размещенная на стендах, соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.
	- наличие и доступность питьевой воды;		Во всех организациях обеспечен доступ к питьевой воде, имеется бутилированная или кипяченая вода в графинах и одноразовые пластиковые стаканчики.
	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;		Все организации имеют санитарно-гигиенические помещения внутри зданий. Все санузлы исправны. В туалетах имеются гигиенические средства.
	- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;		Все организации имеют хорошее санитарное состояние помещений.
	- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);		Все организации имеют хорошую шаговую и транспортную доступность.
	- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации социальной сферы);		Доступна запись на получение услуг по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении у специалистов во всех организациях, прошедших независимую оценку.
4.	Доступность услуг для инвалидов:		Имеется альтернативные версии официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

4.1	Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) зданий организации, в том числе:		
.1	- количество оборудованных (в случае расположения 2-х или несколько структурных подразделений в одном здании считать как одно)		Пандус установлен МАДОУ «Детский сад №2 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №3 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №5 города Белогорск».
	- пандус не требуется (низкий порог)		Установка пандуса не требуется в МАДОУ «Детский сад №6 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №9 города Белогорск», «Центр развития образования города Белогорск» (МАУ ДО «ЦРО г. Белогорск»).
	- пандус установить не возможно по техническим причинам		
4.1	Количество организаций, имеющих:		
.2	- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (на общей стоянке места со специальными значками)		Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов имеются в МАДОУ «Детский сад №2 города Белогорск», МАДОУ «Детский сад №3 города Белогорск».
	- адаптированные поручни, расширенные дверные проемы		Адаптированные поручни, расширенные дверные проемы имеются во всех организациях.
	- сменных кресел-колясок;		Сменные кресла-коляски отсутствуют во всех организациях (не требуются).
	- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения		Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения имеются во всех организациях.
	- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории		Работники, прошедшие необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории имеются во всех организациях.
4.2	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги паравне с другими:		
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		Частично выполняется во всех организациях.
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		Выполняется во всех организациях.

<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>		<p>Отсутствует во всех организациях.</p>
<p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p>		<p>Выполняется во всех организациях.</p>
<p>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p>		<p>Выполняется во всех организациях.</p>
<p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>		<p>Выполняется во всех организациях.</p>



УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР «АЗИМУТ»

Директор ЧОУ ДПО
«Учебный центр «Азимут»



И.А. Акимов

РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД
БЕЛОГОРСК

1. Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы (далее соответственно - организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12 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».

2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно - показатели оценки качества, критерии оценки качества), установлены:

в сфере культуры - приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный № 51132);

в сфере охраны здоровья - приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 23 мая 2018 г., регистрационный № 51156); в сфере образования - приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный № 35837); в сфере социального обслуживания - приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 14 июня 2018 г., регистрационный № 51346).

3. Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

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

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

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

(1.1) где

$I_{стенд}$ - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт организации);

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

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» ($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист},$$

(1.2) где:

$T_{дист}$ - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

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

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» ($P_{ук}^{опр}$), определяется по формуле:

$$P_{ук}^{опр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Y_{норм}} \right) \times 100$$

(1.3) где

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

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

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

№ п / и	Наименование организации	$P_{инф} = \left(\frac{U_{стенд} + U_{сайт}}{2 \times U_{общ}} \right) \times 100$	$P_{уд^{откр}} = \left(\frac{U_{стенд} + U_{сайт}}{2 \times U_{общ}} \right) \times 100$	$P_{инст} = T_{инст} \times C_{инст}$
1	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №2 города Белогорск»	$P_{инф} = ((100+100)/2*100) * 100 = 100$	$P_{уд^{откр}} = ((158+158)/2*159)*100 = 99,4$	$P_{инст} = 100$
2	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №3 города Белогорск»	$P_{инф} = ((100+100)/2*100) * 100 = 100$	$P_{уд^{откр}} = ((141+141)/2*141)*100 = 100$	$P_{инст} = 100$
3	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №5 города Белогорск»	$P_{инф} = ((100+100)/2*100) * 100 = 100$	$P_{уд^{откр}} = ((147+147)/2*147)*100 = 100$	$P_{инст} = 100$
4	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №6 города Белогорск»	$P_{инф} = ((100+100)/2*100) * 100 = 100$	$P_{уд^{откр}} = ((132+132)/2*132)*100 = 100$	$P_{инст} = 100$
5	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №9 города Белогорск»	$P_{инф} = ((100+100)/2*100) * 100 = 100$	$P_{уд^{откр}} = ((189+186)/2*189)*100 = 99,2$	$P_{инст} = 100$

6	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр развития образования города Белогорск» (МАУ ДО «ЦРО г. Белогорск»)	$P_{инф} = \frac{((100+100)/2 * 100)}{100} = 100$	$P_{уд}^{откр} = \frac{((149+148)/2 * 150)}{=99} * 100$	$P_{дист} = 100$
---	---	---	---	------------------

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

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» ($P_{комф усл}$) определяется по формуле:

$$P_{комф усл} = T_{комф} \times C_{комф}$$

(2.1) где:

$T_{комф}$ - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{комф}$ - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)» ($P_{ожид}$) определяется:

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

$$P_{ожид} = \left(C_{ожид} + \frac{y_{своевр}}{q_{ожид}} \times 100 \right) / 2$$

(2.2) где $C_{ожид}$ - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах:

превышает установленный срок ожидания², - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на $\frac{1}{2}$ срока - 100 баллов);

$y_{своевр}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$q_{ожид}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

$$P_{\text{общ}} = C_{\text{общ}}$$

или

$$P_{\text{общ}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100$$

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

$$P_{\text{уж}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100$$

(2.3) где

$y_{\text{комф}}$ - получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

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

№ п / п	Наименование организации	$P_{\text{комф. усл.}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}$	$P_{\text{уж}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100$
1	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №2 города Белогорск»	$P_{\text{комф. усл.}} = 20 \times 5 = 100$	$P_{\text{ужкомф}} = 159/159 \times 100 = 100$
2	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №3 города Белогорск»	$P_{\text{комф. усл.}} = 20 \times 5 = 100$	$P_{\text{ужкомф}} = 139/141 \times 100 = 98,6$
3	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №5 города Белогорск»	$P_{\text{комф. усл.}} = 20 \times 5 = 100$	$P_{\text{ужкомф}} = 144/147 \times 100 = 98,0$
4	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №6 города Белогорск»	$P_{\text{комф. усл.}} = 20 \times 5 = 100$	$P_{\text{ужкомф}} = 130/132 \times 100 = 98,5$

5	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №9 города Белогорск»	Пкомф.усл.=20*5=100	Пудкомф=182/189*100=96,3
6	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр развития образования города Белогорск» (МАУ ДО «ЦРО г. Белогорск»)	Пкомф.усл.=20*5=100	Пудкомф=145/150*100=96,7

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

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» ($P_{дост}^{орг}$) определяется по формуле:

$$P_{дост}^{орг} = T_{дост}^{орг} \times C_{дост}^{орг},$$

(3.1) г

де:

$T_{дост}^{орг}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{дост}^{орг}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» ($P_{дост}^{услуг}$) определяется по формуле:

$$P_{дост}^{услуг} = T_{дост}^{услуг} \times C_{дост}^{услуг},$$

(3.2) г

де:

$T_{дост}^{услуг}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{дост}^{услуг}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($\frac{P_{\text{дост}}^{\text{уи}}}{\chi_{\text{иин}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уи}}^{\text{дост}} = \left(\frac{u_{\text{дост}}^{\text{уи}}}{\chi_{\text{иин}}} \right) \times 100$$

(3.3) г

де

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

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

№ п / п	Наименование организации	$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$	$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$	$P_{\text{уи}}^{\text{дост}} = \left(\frac{u_{\text{дост}}^{\text{уи}}}{\chi_{\text{иин}}} \right) \times 100$
1	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №2 города Белогорск»	$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 * 5 = 100$	$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 * 5 = 100$	$P_{\text{дост}}^{\text{уи}} = (9/10) * 100 = 90$
2	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №3 города Белогорск»	$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 * 5 = 100$	$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 * 5 = 100$	$P_{\text{дост}}^{\text{уи}} = (4/4) * 100 = 100$
3	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №5 города Белогорск»	$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 * 4 = 80$	$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 * 5 = 100$	$P_{\text{дост}}^{\text{уи}} = (41/41) * 100 = 100$
4	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №6 города Белогорск»	$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 * 3 = 60$	$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 * 5 = 100$	$P_{\text{дост}}^{\text{уи}} = (33/33) * 100 = 100$
5	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №9 города Белогорск»	$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 * 3 = 60$	$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = 20 * 5 = 100$	$P_{\text{дост}}^{\text{уи}} = (6/6) * 100 = 100$

6	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр развития образования города Белогорск» (МАУ ДО «ЦРО г. Белогорск»)	$P_{\text{досторг}}=20*3=60$	$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}=20*5=100$	$P_{\text{дост}}^{\text{ул}} = (4/5)*100=80$
---	---	------------------------------	---	--

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

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($P_{\text{ул}}^{\text{удовлет}} = \frac{u_{\text{удовлет}}}{\chi_{\text{общ}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{ул}}^{\text{удовлет}} = \left(\frac{u_{\text{удовлет}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

(4.1) г

де

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

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($P_{\text{ул}}^{\text{оказуслуг}} = \frac{u_{\text{оказуслуг}}}{\chi_{\text{общ}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{ул}}^{\text{оказуслуг}} = \left(\frac{u_{\text{оказуслуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

(4.2) г

де

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

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

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

$$P_{уд} = \left(\frac{u_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$$

(4.3) г

де

$u_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

№ п / п	Наименование организации	$P_{уд} = \left(\frac{u_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$	$P_{уд} = \left(\frac{u_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$	$P_{уд} = \left(\frac{u_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$
1	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №2 города Белогорск»	$P_{уд} = \frac{158}{159} \times 100 = 99,4$	$P_{уд} = \frac{158}{159} \times 100 = 99,4$	$P_{уд} = \frac{159}{159} \times 100 = 100$
2	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №3 города Белогорск»	$P_{уд} = \frac{141}{141} \times 100 = 100$	$P_{уд} = \frac{141}{141} \times 100 = 100$	$P_{уд} = \frac{141}{141} \times 100 = 100$
3	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №5 города Белогорск»	$P_{уд} = \frac{147}{147} \times 100 = 100$	$P_{уд} = \frac{147}{147} \times 100 = 100$	$P_{уд} = \frac{147}{147} \times 100 = 100$
4	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №6 города Белогорск»	$P_{уд} = \frac{132}{132} \times 100 = 100$	$P_{уд} = \frac{132}{132} \times 100 = 100$	$P_{уд} = \frac{132}{132} \times 100 = 100$

5	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №9 города Белогорск»	$\text{Пудперв.конт} = 188/189 * 100 = 99,5$	$\text{Пудоказ.услуг} = 187/189 = 98,9$	$\text{Пудвежл.дист.} = 188/189 * 100 = 99,5$
6	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр развития образования города Белогорск» (МАУ ДО «ЦРО г. Белогорск»)	$\text{Пудперв.конт} = 148/150 * 100 = 98,7$	$\text{Пудоказ.услуг} = 149/150 * 100 = 99,3$	$\text{Пудвежл.дист.} = 146/150 * 100 = 97,3$

8. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

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

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

(5.1) г

де

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

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

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации» ($P_{\text{удг}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{удг}}^{\text{услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{удг}}^{\text{услуг}}}{C_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

(5.2) г

де

$Y_{\text{удг}}^{\text{услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы;

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

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

$$\Pi_{\text{ук}} = \left(\frac{y_{\text{ук}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100$$

(5.3) г

де

$y_{\text{ук}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

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

№ п / в	Наименование организации	$\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100$	$\Pi_{\text{уд.орг.услуг}} = \left(\frac{y_{\text{уд.орг.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100$	$\Pi_{\text{уд}} = \left(\frac{y_{\text{уд}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100$
1	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №2 города Белогорск»	Преком =157/159*100=98,7	Пуд.гр=156/159*100=98,1	Пуд=157/159*100=98,7
2	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №3 города Белогорск»	Преком =141/141*100=100	Пудорг.услуг=140/141*100=99,3	Пуд=141/141*100=100
3	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №5 города Белогорск»	Преком =147/147*100=100	Пудорг.услуг=147/147*100=100	Пуд=147/147*100=100

4	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №6 города Белогорск»	Преком =132/132*100=100	Пудорг.услуг=132/132*100=100	Пуд=132/132*100=100
5	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №9 города Белогорск»	Преком =184/189*100=97,4	Пудорг.услуг=176/189*100=93,1	Пуд=186/189*100=98,4
6	Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр развития образования города Белогорск» (МАУ ДО «ЦРО г. Белогорск»)	Преком =146/150*100=97,3	Пудорг.услуг=149/150*100=99,3	Пуд=147/150*100=98,0

9. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества; по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы -

по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований³, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации,³ в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по Российской Федерации в целом, по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации и муниципальные образования субъектов Российской Федерации, а также федеральных учреждений медико-социальной экспертизы и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

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

$$S_n = \sum K_n^{mk} / 5$$

(6) г

де:

K_n^k - показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^k - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁴, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{культ}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^n - \text{культ})$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{культ/усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{охран}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^n - \text{охран})$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n - \text{охран} + 0,4 \times \Pi_{\text{дист}}^n - \text{услуг} + 0,3 \times \Pi_{\text{уд}}^n - \text{дист})$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^n - \text{охран/культ} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^n - \text{охран/услуг} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^n - \text{охран/дист})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^n - \text{охран/услуг} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n)$$

$\Pi_{\text{культ}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 4 - 8 Единого порядка.

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

$$S^{ok} = \sum S_n^{ok} / N^{ok}$$

(7) г

де:

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

S_n^{ok} - показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

N^{oa} - количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации.

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

$$S^o = \sum S^{oa} / V$$

(8) г

де

S^o - показатель оценки качества для о-й отрасли в целом по Российской Федерации;

V - количество субъектов Российской Федерации, в которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли.

г) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом (показатель для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации - «результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы»²) рассчитывается по формуле:

$$S^i = \sum S^{oi} / Q$$

(9) г

де:

S^i - показатель оценки качества в и-ом субъекте Российской Федерации;

S^{oi} - показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

Q - количество отраслей социальной сферы, в которых в и-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

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

$$S^r = \sum S^i / R$$

(10) г

де

S^r - показатель оценки качества в целом по Российской Федерации; R

- количество субъектов Российской Федерации.

е) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) (показатель для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления - «результаты независимой оценки качества муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и

социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований»⁶⁾ рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «г» настоящего пункта Единого порядка.