

ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет»

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В АЛТАЙСКОМ КРАЕ В 2020 ГОДУ

Государственный контракт № К 86-20/ГК от 25 мая 2020 г.

Руководитель

С.Г. Максимова

Барнаул, 2020

## СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель

\_\_\_\_\_

подпись, дата

С.Г. Максимова

Исполнители:

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Д.А. Омельченко

\_\_\_\_\_

подпись, дата

О.Е. Ноянзина

\_\_\_\_\_

подпись, дата

О.В. Суртаева

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Д.К. Щеглова

\_\_\_\_\_

подпись, дата

А.С. Спирина

Отчет 618 стр, 1 кн., 77 табл., 56 рис., 7 источн.

## АЛТАЙСКИЙ КРАЙ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Объектом исследования являлись образовательные учреждения Алтайского края, а также граждане, являющиеся получателями услуг в этих организациях, из числа населения региона 14 лет и старше.

Цель данного исследования состояла в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными учреждениями Алтайского края в 2020 году для последующего предоставления получателям услуг информации об условиях оказания услуг этими организациями и повышения их качества.

Из 261 организации (согласно списку для прохождения независимой оценки качества условий оказания услуг образовательными учреждениями Алтайского края в 2020 году, утвержденному на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, при Минобрнауки Алтайского края от 13.03.2020 № 1) в 13 не были проведены независимые оценочные процедуры в связи с их реорганизацией, прекращением осуществления образовательной деятельности в статусе самостоятельного юридического лица. Итоговое количество организаций, проходящих независимую оценку, составило 248 единиц.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 248 образовательных организаций Алтайского края. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об образовательной организации, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных сформирована общая оценка качества условий оказания услуг образовательными организациями Алтайского края в 2020 году, предложены рекомендации по устранению выявленных недостатков и приведению условий в соответствии с требованиями законодательства и ожиданиями получателей образовательных услуг.

## СОДЕРЖАНИЕ

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	5
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	6
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ.....	7
ВВЕДЕНИЕ .....	8
1. .... ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕМА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРОЦЕДУРЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА .....	15
2. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ .....	18
3. .... РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В 2020 ГОДУ .....	47
3.1 Результаты независимой оценки качества услуг дошкольных образовательных организаций.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3.2 Результаты независимой оценки качества услуг общеобразовательных организаций .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3.3 Результаты независимой оценки качества услуг профессиональных образовательных организаций.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3.4 Результаты независимой оценки качества услуг организаций дополнительного профессионального образования .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3.5 Результаты независимой оценки качества услуг организациями дополнительного образования .....	47
3.6 Результаты независимой оценки качества услуг организациями дополнительного образования сферы физической культуры и спорта ..	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3.7 Результаты независимой оценки качества услуг организациями дополнительного образования сферы искусства .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3.8 Результаты независимой оценки качества условий предоставления образовательных услуг, оказываемых центрами помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	77
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

## НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001).

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Анкетирование	–	метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
Анкета	–	опросный лист, заполняемый респондентом (сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента или на основе информации, указанной на официальном сайте образовательной организации) по указанным в нем правилам;
Респонденты	–	лица, принявшие участие в анкетировании (опросе);
Интервьюер	–	лицо, осуществляющее сбор информации посредством опроса респондентов, а также посредством анализа официального сайта образовательной организации;
Генеральная совокупность	–	совокупность всех получателей образовательных услуг для оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательной организации;
Выборочная совокупность (выборка)	–	часть отобранных объектов из генеральной совокупности, подлежащих опросу;
Репрезентативность	–	соответствие характеристик выборки характеристикам генеральной совокупности в целом;
Получатели (потребители) образовательных услуг	–	обучающиеся организаций, осуществляющих образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам, и их родители (законные представители)

## ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяются следующие сокращения и обозначения:

ГС	–	генеральная совокупность
ДО	–	дошкольное образование
ДОД	–	дополнительное образование детей
МАОУ	–	муниципальное автономное общеобразовательное учреждение
МБОУ	–	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
МКОУ	–	муниципальное казённое общеобразовательное учреждение
МАДОУ	–	муниципальное автономное дошкольное общеобразовательное учреждение
МБДОУ	–	муниципальное бюджетное дошкольное общеобразовательное учреждение
КГБПОУ	–	краевое государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
КАУДПО	–	краевое автономное учреждение дополнительного профессионального образования
МБУДО	–	муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования»
МАОУДО	–	муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования
КГБУДО	–	краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования
МКУДО	–	муниципальное казённое учреждение дополнительного образования
МКОУДО	–	муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования
МКОДО	–	муниципальная казённая организация дополнительного образования
МКООДОД	–	муниципальная казенная образовательная организация дополнительного образования детей
МБОУДОД	–	муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей
МО	–	муниципальное образование
КГБУ	–	краевое государственное бюджетное учреждение
ОО	–	общее образование
СПО	–	среднее профессиональное образование
НОКО	–	независимая оценка качества образования
НПА	–	нормативные правовые акты
ОВЗ	–	ограниченные возможности здоровья

## ВВЕДЕНИЕ

Логика постиндустриального развития человечества предопределила «гуманистический поворот» мировой экономики и поместила человека в центр воспроизводственного процесса важнейшего фактора и драйвера экономического роста. Произошла колоссальная трансформация структуры рынков труда и видов занятости: большое значение стало уделяться качеству рабочей силы, человеческому капиталу, способности работника к адаптации, принятию комплексных решений, логическому и критическому мышлению. Ужесточается конкуренция за человеческие ресурсы, интеллектуальный потенциал, и преимущества в создании условий для роста уровня и качества жизни, получают страны, активно инвестирующие в образование и науку, имеющие профессионалов мирового уровня в основных сферах экономической деятельности.

Для России повышение качества образования, решение кадровых проблем, формирование образовательной системы нового типа, отвечающей требованиям всех сторон – государства, образовательных организаций, бизнес-сообщества, обучающихся является жизненно важным условием обеспечения ее конкурентоспособности в мировом экономическом пространстве, на мировом рынке образовательных, интеллектуальных услуг, наукоемких технологий. Одним из направлений модернизации системы российского образования является совершенствование контроля и управления его качеством на основе общенациональной системы оценки, позволяющую дать независимую объективную информацию о деятельности как отдельных образовательных учреждений, так и муниципальных и региональных образовательных систем в целом.

Независимая оценка качества образования представляет собой закрепленную на законодательном уровне унифицированную оценочную процедуру, осуществляемую в отношении деятельности образовательных организаций и реализуемых ими образовательных программ в целях определения соответствия предоставляемого образования потребностям физических и (или) юридических лиц, в том числе самой образовательной организации, а также учредителя, общественных объединений и других заинтересованных лиц. Результаты независимой оценки используются для формирования рейтингов образовательных организаций и разработки комплекса мероприятий, направленных на повышение конкурентоспособности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, повышение качества реализуемых ими образовательных программ.

Немаловажно и то, что современная российская образовательная политика ориентирована на усиление роли гражданского общества в процессах развития



образовательных институтов, повышение важности общественного контроля, создание организационных и нормативных условий участия всех заинтересованных сторон в процедурах разработки и реализации стратегий развития и оценки качества деятельности образовательной организации. Независимая оценка качества является одним из таких механизмов. Ее независимость достигается тем, что она проводится внешними организациями по отношению к организациям, осуществляющим образовательную деятельность. Хотя в российской системе образования система независимой оценки качества образования существует уже около двадцати лет, вопросы повышения открытости и подконтрольности сферы образования обществу, создания механизмов получения обратной связи от потребителей образовательных услуг являются достаточно новыми и активно совершенствуются.

Объектом независимой оценки качества образования могут выступать образовательные программы, реализуемые образовательными организациями, условия реализации образовательного процесса, результаты освоения обучающимися образовательных программ. *Цель проведенного исследования* состояла в проведении независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, программам дошкольного образования, образовательным программам среднего профессионального образования, дополнительным общеобразовательным программам в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации (в соответствии со ст.95.2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

Реализация указанной цели была конкретизирована в достижении следующих задач:

- 1) определение значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, в том числе:

показателей, характеризующих открытость и информации об организации;

показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг;

показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов;

показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость сотрудников организации;

показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг;

- 2) обобщение и анализ полученных значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования;
- 3) разработка предложений по повышению качества условий оказания социальных услуг организациями в сфере образования.

*Объект и предмет исследования*

*Объектом исследования* являются условия оказания услуг организациями в сфере образования.

*Предметом исследования* выступают значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, утвержденные Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н по параметрам, определенным задачами данного социологического исследования.

Сбор и обобщение информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Алтайском крае, проводимые в рамках данного исследования, осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 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», «Единым порядком 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», утвержденным приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н (далее – «Единый порядок»), «Методическими рекомендациями к единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей» (письмо Министерства просвещения Российской Федерации от 22.01.2020 №МР-38/02) (далее – «Методические рекомендации»).

Отраслевую нормативную базу составляют: Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»; Приказ Минпросвещения России от 26.09.2018 № 80 «Об Общественном

совете при Министерстве просвещения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета» (вместе с "Положением об Общественном совете при Министерстве просвещения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета»); Приказ Минпросвещения России от 9 октября 2018 г. № 112 «Об организации в Министерстве просвещения Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности образовательными организациями»; Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13 марта 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»; Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29 мая 2014 г. № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

Исследование проводилось в несколько этапов, определяемых в соответствии с техническим заданием на оказание услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Алтайском крае.

#### *Этапы проведения исследования*

##### *I этап – Подготовительный этап*

На данном этапе исследования осуществлялось:

- создание информационных и коммуникационных инструментов для сбора, обобщения и анализа данных: онлайн-формы для сбора результатов независимой оценки;
- разработка электронного варианта анкеты для проведения опроса респондентов, позволяющая обеспечить и контроль однократного участия в анкетировании;
- разработка электронных таблиц для обработки данных;

– подготовка инструкций о технических процедурах проведения оценки для всех групп участников оценочной процедуры: специалистов муниципальных органов управления образованием, руководителей образовательных организаций, независимых экспертов;

– подготовка формы таблицы соответствия официальных сайтов образовательных организаций требованиям, установленным нормативными правовыми актами;

– подготовка графика сбора информации об образовательных организациях и листов наблюдения независимых экспертов по каждому муниципалитет;

– расчет выборочной совокупности для опроса родителей (законных представителей) и обучающихся по каждой образовательной организации.

*II этап – Этап сбора и обобщения информации, формирования массивов данных, формирования отчета о предварительных результатах исследования*

Задачами данного этапа являлись:

– проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных;

– формирование массивов данных об образовательных организациях в соответствии с методикой независимой оценки на основе информации об организациях в сети Интернет, заполненных независимыми экспертами листов наблюдений, результатов анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) и обучающихся старше 14 лет.

– формирование отчета о предварительных результатах исследования на основе заполненных форм сбора данных о структуре и содержании официальных сайтов образовательных организаций, заполненных независимыми экспертами листов наблюдений, количественных результатов анкетирования родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) и обучающихся (воспитанников) старше 14 лет.

*III этап – Этап обработки и анализа информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности, формирования аналитического отчета, оформления презентационных материалов*

На данном этапе были проведены:

– анализ соответствия официальных сайтов образовательных организаций требованиям законодательства, оценка доступности и наглядности информации, удобства использования сайта;

– анализ информации по результатам проведенного анкетирования получателей образовательных услуг;

- обработка заполненных экспертами листов наблюдений, содержащих сведения об условиях осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, содержащейся в них информации;
- расчет показателей и критериев оценки качества условий осуществления образовательной деятельности;
- систематизация и комплексный анализ полученных данных, выявление недостатков в работе образовательных организаций;
- подготовка аналитического отчета, содержащий: перечень организаций, проходящих процедуру оценки качества; описание методики сбора, обобщения и анализа данных, расчета показателей деятельности образовательных организаций; результаты анализа официальных сайтов образовательных организаций, проведенных опросов, включая объем и параметры выборочной совокупности; анализ значений критериев, показателей, индикаторов по каждому критерию в процентах от общего числа образовательных организаций, в городских образовательных организациях, в сельских образовательных организациях; описание недостатков в работе образовательных организаций, выявленных в ходе независимой оценки; выводы и предложения по совершенствованию деятельности в целом по краю, по муниципальному образованию, по каждой образовательной организации; таблицы с данными, подготовленные в процессе оказания услуги; рейтинги образовательных организаций по уровням образования;
- подготовка презентационных материалов для наглядного представления результатов исследования средствами Power Point в объеме не менее 25 слайдов.

#### *Основные методы и источники сбора первичной информации*

В качестве основного метода выявления мнения получателей применялся опрос, осуществленный в формате онлайн-опроса по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на платформе онлайн опросов Алтайского государственного университета (<http://opros.asu.ru/>).

Основными требованиями к реализации данного метода выступали: соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора; обеспечение однократного участия респондентов в анкетировании; обеспечение респондентам возможности высказать в свободной форме свое мнение о качестве образовательных услуг, оказываемых образовательной организацией; исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций в сфере образования применялся метод наблюдения – сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах

(на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», на информационных стендах, расположенных в помещении организации).

Оценка условий оказания услуг образовательными организациями проведена на основе заполнения бланка наблюдения независимыми экспертами. Отбор экспертов осуществлялся исходя из основного требования недопущения конфликта интересов.

#### *Инструментарий исследования*

1) Для выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования использована структурированная анкета, составленная в соответствии с единой методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н. Процедура выявления мнения получателей услуг осуществлена с использованием электронной формы (онлайн анкета), размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на портале онлайн исследований Алтайского государственного университета (<http://opros.asu.ru>).

2) Для сбора открытой информации о деятельности образовательных организаций и оценки комфортности условий и доступности образовательных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья использованы бланки протоколов, составленных в соответствии с требованиями Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н.

#### *Основные методы анализа информации и обработки данных*

В данном исследовании применялись общенаучные методы, такие как анализ, синтез, сравнительные (компаративные) методы, обобщение, генерализация, а также конкретно-социологические методы – анкетирование, наблюдение, контент-анализ официальных сайтов образовательных организаций на предмет наличия соответствия их содержания требованиям нормативных правовых актов в отношении общедоступных информационных ресурсов таких организаций.. Обработка данных проводилась с помощью компьютерных программ MS Office Excel, IBM SPSS Statistics 25.0. Методами анализа эмпирических данных выступали: частотный анализ (расчет абсолютных и относительных частот), вычисление значений показателей, их среднего, минимального и максимального значений, агрегирование данных по отдельной образовательной организации, по уровням образования, по региону, построение интегральных показателей (рейтингов).

:

## 1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕМА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРОЦЕДУРЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

В соответствии условиями контракта и техническим заданием на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность в Алтайском крае в 2020 году, численность единиц анализа настоящего эмпирического исследования составила 248 образовательных организаций Алтайского края, в том числе дошкольные образовательные организации (пять муниципальных и одна частная), общеобразовательные организации (девять муниципальных и одна частная), организации профессионального образования (десять организаций), одна организация дополнительного профессионального образования, организации дополнительного образования (96 организаций), организации дополнительного образования сферы физической культуры и спорта (14 организаций), организации дополнительного образования в сфере искусства (89 организаций), и центры помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, оказывающие социальные услуги (22 организации)<sup>1</sup>.

Согласно «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» (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формировался для каждой образовательной организации в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, и по плану должен был составлять 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной образовательной организации.

Объемы генеральной и выборочной совокупностей респондентов в одной организации, осуществляющей образовательную деятельность, определялись исходя из методических рекомендаций Министерства просвещения Российской Федерации к

---

<sup>1</sup> В соответствии с техническим заданием, процедура независимой оценки качества должна быть проведена в отношении 261 организации. На этапе сбора первичной информации по согласованию с заказчиком из списка были исключены организации, проходящие реструктуризацию. Итоговое количество организаций, проходящих независимую оценку, составило 248 единиц.

единому порядку расчета показателей с учетом отраслевых особенностей, согласно которым объем генеральной совокупности зависит от уровня образования и категорий получателей услуг (таблица 1.1).

Таблица 1.1 – Категории получателей образовательных услуг, включаемые в генеральную совокупность, и соответствующая им выборочная совокупность.

Получатели образовательных услуг	ДО	ОО, ДОД	СПО
1	2	3	4
Обучающиеся	–	Лица, достигшие 14 лет	+
Родители (законные представители)	+	+	+
Генеральная совокупность	Соответствует численности обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества	Соответствует сумме общей численности обучающихся и численности обучающихся, достигших 14 лет, в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества	Соответствует двойной численности обучающихся в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества
Выборочная совокупность	40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации, осуществляющей образовательную деятельность <sup>2</sup> .		

В ходе выявления и сбора мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования опросом было охвачено 51760 респондентов, в том числе: 652 получателя услуг дошкольных образовательных организаций, 2391 получатель услуг общеобразовательных организаций; 4034 получателя услуг профессиональных организаций, 285 получателей услуг организаций дополнительного профессионального образования, 29625 получателей услуг организаций дополнительного образования, 2020 получателей услуг организаций дополнительного образования сферы физической культуры и спорта, 12332 получателя услуг организаций дополнительного образования сферы искусства, 241 получатель услуг центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей, 77 получателей услуг частных общеобразовательных организаций и 102 получателя услуг частных дошкольных образовательных организаций (Таблицы 1.2–1.9).

Выборка респондентов, построенная в соответствии с вышеуказанной Методикой, является целевой, не предполагает использование методов случайного отбора,

<sup>2</sup> В 2020 году в связи с ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции, согласно письму Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации в высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации № 28-0/10/В-4286 от 04.06.2020 объем выборочной совокупности может быть снижен до 10%.



квотирования по социально-демографическим признакам; а также взвешивания полученных данных.

Таблица 1.6 – Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций дополнительного образования Алтайского края, в абсолютном значении (чел.) и в процентах.

№	Муниципальное образование	Наименование образовательной организации	Численность получателей услуг в 2019 году		ГС	Выборка план (в абс. знач.)		Опрошено (в абс. знач.)		% ГС
			Всего	Из них обучающихся старше 14 лет		Обучающихся старше 14 лет	Родителей (законных представителей)	Обучающихся старше 14 лет	Родителей (законных представителей)	
52	Кытмановский район	МБУДО «Центр спорта и творчества Кытмановского района»	670	565	1235	226	268	117	170	23,2

## 2. РЯДОК РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества (Таблица 2.1). Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями, осуществляется на основании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н. (Таблица 2.2). Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, включая информационные стенды в помещении организации и официальный сайт организации, представлен в таблицах 2.3 и 2.4..

Таблица 2.1 – Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	<p>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</p> <p>1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p>	<p>Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации</p> <p>Анализ официальных сайтов организации</p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг</p>
2.	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ	<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина</p> <p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Изучение условий в помещении организации.</p> <p><i>Расчетная величина значения показателя.</i></p> <p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг.</p>
3.	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	<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.</p>

4.	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг.
5.	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг.

Таблица 2.2 – Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями  
**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) ( <b>Пинф</b> )	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 <sup>1</sup>	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.1)
				- 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 ( <b>И<sub>стенд</sub></b> )	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	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 ( <b>И<sub>сайт</sub></b> )	1-100 баллов	

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

где

**I<sub>стенд</sub>** – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

**I<sub>сайт</sub>** – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

**I<sub>норм-стенд</sub>** – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

**I<sub>норм-сайт</sub>** – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

**инф=**

1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - 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) ( <b>П<sub>дист</sub></b> )	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия ( <i>от одного до трех способов включительно</i> ) ( <b>С<sub>дист</sub></b> )	по <b>30 баллов</b> за каждый способ ( <b>Т<sub>дист</sub></b> )	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
<p><math>P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}</math>, (1.2) где <b>T<sub>дист</sub></b> – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); <b>C<sub>дист</sub></b> – 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.</p>						

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ( <b>Поткруд</b> ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ( <b>Чобщ</b> )).	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	
$P_{откруд} = \frac{1}{2} \times \left( \frac{Y_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{Y_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$						
<p>где:</p> <p><math>Y_{стенд}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;</p> <p><math>Y_{сайт}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;</p> <p><math>Ч_{общ-стенд}</math> - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;</p> <p><math>Ч_{общ-сайт}</math> - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.</p>						
<b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (<math>K^1</math>)</b>		<b>1,0</b>	$K^1 = (0,3 \times P_{инф} + 0,3 \times P_{дист} + 0,4 \times P_{откруд})$ <p>Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий</p>		100 баллов	

### Показатели, характеризующие комфортность предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ( $\Pi_{\text{комф.усл}}$ )	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; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) 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 в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы);	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.1)
				- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ( $C_{\text{комф}}$ )	по 20 баллов за каждое условие ( $T_{\text{комф}}$ )	



			8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.	- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	
--	--	--	--	--	------------	--

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

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.

2.2. 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:

$$P_{\text{оброжд}} = \frac{P_{\text{комф.усл}} + P_{\text{комфуд}}}{2}, \quad (2.2)$$

где

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

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

2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $P_{\text{комфуд}}$ )	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)
------	---	-----	---	--	--------------	--------------------------------------

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

где

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

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

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К <sup>2</sup> )	1,0	$K^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}} + 0,3 \times \Pi_{\text{комфуд}})$	100 баллов
---	-----	--	------------

### 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	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ( $\Pi_{\text{оргдост}}$ )	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов  - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ( $C_{\text{оргдост}}$ )  - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов  по 20 баллов за каждое условие ( $T_{\text{оргдост}}$ )  100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.1) Единого порядка

$$\Pi_{\text{оргдост}} = T_{\text{оргдост}} \times C_{\text{оргдост}}, \quad (3.1)$$

где:

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

$C_{\text{оргдост}}$  – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ( $\Pi_{\text{оргдост}}$ ) принимает значение 100 баллов

3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (Пуслугдост)</li> </ul>	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</li> <li>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</li> <li>6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</li> </ol>	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</p>
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (С <sub>услугдост</sub> )	по 20 баллов за каждое условие (Т <sub>услугдост</sub> )	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

$$P_{\text{услугдост}} = T_{\text{услугдост}} \times C_{\text{услугдост}}, \quad (3.2)$$

где

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

$C_{\text{услугдост}}$  – 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 ( $P_{\text{услугдост}}$ ) принимает значение 100 баллов.

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) ( $P_{\text{доступд}}$ )	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ( $Y_{\text{дост}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{инв}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.3)
$P_{\text{доступд}} = \frac{Y_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инд}}} \times 100, \quad (3.3)$						
<p>где</p> <p><math>Y_{\text{дост}}</math> – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;</p> <p><math>Ч_{\text{инв}}</math> – число опрошенных получателей услуг-инвалидов.</p>						
<b>Итого по критерию 3</b> «Доступность услуг для инвалидов» ( $K^3$ )		1,0	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{оргдост}} + 0,4 \times P_{\text{услугдост}} + 0,3 \times P_{\text{доступд}})$			100 баллов

### Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций

№	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	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	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ( $Y_{\text{перв.конт}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.1)

	обращения в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $\Pi_{\text{перв.конт.уд}}$ )		обращения в организацию социальной сферы	( $\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$ )		
$\Pi_{\text{перв.конт.уд}} = \frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\mathbf{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (4.1)$						
<p>где  <math>Y_{\text{перв.конт}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;  <math>\mathbf{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
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) ( $\Pi_{\text{оказ.услугуд}}$ )	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 ( $Y_{\text{оказ.услуг}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $\mathbf{Ч}_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.2)
$\Pi_{\text{оказ.услугуд}} = \frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\mathbf{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (4.2)$						
<p>где  <math>Y_{\text{оказ.услуг}}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;  <math>\mathbf{Ч}_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $P_{\text{вежл.дист.уд}}$ ).	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 ( $Y_{\text{вежл.дист}}$ ), 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 style="text-align: center;"><math display="block">P_{\text{вежл.дист.уд}} = \frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (4.3)</math></p> <p>где  <b>Увежл.дист</b> - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  <b>Чобщ</b> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
<p style="text-align: center;"><b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (<math>K^4</math>)</b></p>		1,0	<p style="text-align: center;"><math>K^4 = (0,4 \times P_{\text{перв.конт.уд}} + 0,4 \times P_{\text{оказ.услугуд}} + 0,2 \times P_{\text{вежл.дистуд}})</math></p>			100 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 показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $P_{\text{реком}}$ ).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ( $Y_{\text{реком}}$ ), 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)
$P_{\text{реком}} = \frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5.1)$						
<p>где  <math>Y_{\text{реком}}</math> - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);  <math>Ч_{\text{общ}}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ( $P_{\text{орг.услуг}}$ )	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ( $Y_{\text{орг.усл}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{\text{общ}}$ ).	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.2)

$$P_{\text{орг.услуг}} = \frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5.2)$$

где

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

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

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Пуд)	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 ( $Y_{\text{уд}}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $\text{Ч}_{\text{общ}}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.3)
------	---	-----	--	--	--------------	---

$$P_{\text{уд}} = \frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100, \quad (5.3)$$

где

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

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

<b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (<math>K^5</math>)</b>	1,0	<b><math>K^5 = (0,3 \times \text{Преком} + 0,2 \times \text{Порг.услуг} + 0,5 \times \text{Пуд})</math></b>	100 баллов
--	-----	---	------------

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

$$S_n = \frac{\sum K_n^m}{5}, \quad (6)$$

где:

$S_n$  – показатель оценки качества n-ой организации;

$K_n^m$  – значения критериев оценки в n-ой организации



Таблица 2.3 – Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
<b>I. Основные сведения</b>						
1.	Информация о дате создания образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
2.	Информация об учредителе, учредителях образовательной организации	+	+	+	+	
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	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует
<b>II. Структура и органы управления образовательной организацией</b>						
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	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена

	наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии)					не в полном объеме); 0 – информация отсутствует
7.	Сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии)	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением копий), 0,5 – представлены только сведения о положениях о структурных подразделениях (об органах управления); 0 – информация отсутствует
III. Документы (в виде копий)						
8.	Устав образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
9.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+*	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 – представлена лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
10.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	x	+	+	x	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 – представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
11.	План финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетные сметы образовательной организации	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует

12.	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 – информация отсутствует
13.	Отчет о результатах самообследования	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
14.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует
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)	+	+*	х	х	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует

16.	Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – при наличии предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отсутствует отчет об исполнении такого предписания; 0 – информация отсутствует
IV. Образование						
17.	Информация о реализуемых уровнях образования	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
18.	Информация о формах обучения	+	+	+	+	
19.	Информация о нормативных сроках обучения	+	+	+	+	
20.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	x	+	+*	x	
21.	Информация об описании образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует
22.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	
23.	Аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	+	+	+	+	
24.	Информация о календарных учебных графиках с приложением их копий	+	+	+	+	
25.	Информация о методических и иных документах, разработанных образовательной организацией для обеспечения образовательного процесса	+	+	+	+	
26.	Информация о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
27.	Информация об использовании при реализации указанных	x	+*	+*	x	

	образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при наличии)					
28.	Информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц, о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	+	+	+	+	
29.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	х	+	+*	х	
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают</i>						
30.	Уровень образования	х	х	+	х	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
31.	Код и наименование профессии, специальности, направления подготовки	х	х	+	х	
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)	х	х	+	х	
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	х	х	+	х	1 – информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования, 0,5 – информация представлена не по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования; 0 – информация отсутствует
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 Минпросвещения России	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (информация о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением (ссылками)), 0,5 – представлена информация без приложений; 0 – информация отсутствует
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)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 - информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
36.	Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	+	+	+	+	
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)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме; 0,5 - информация представлена частично (не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует

38.	Информация о обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
39.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	
40.	Информация об условиях охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+	+	+	+	
41.	Информация о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+*	+*	+*	+*	
42.	Информация об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	+*	+*	+*	+*	
43.	Информация о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	+*	+*	+*	+*	
VIII. Стипендии и иные виды материальной поддержки						
44.	Информация о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки (при наличии)	х	+*	+*	х	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
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)	+*	+*	+*	х	
46.	Информация о трудоустройстве выпускников (при наличии)	х	х	+*	х	
IX. Платные образовательные услуги						

47.	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
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	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
49.	Информация о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам 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)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме по всем образовательным программам; 0,5 – информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы по одной образовательной программе, профессии, специальности, направлению подготовки); 0 – информация отсутствует
	ИТОГО	40*	45*	49*	38*	

«+» – информация должна быть представлена;

«х» – не должна быть представлена;

«\*» – информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации. 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 ( $I_{\text{норм-сайт}}$ ) уменьшается на соответствующее количество единиц.





Таблица 2.4 – Сведения для расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации»

№	Наименование информации об образовательной организации в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. N 582	Необходимость размещения информации				Алгоритм определения фактического объема информации на сайте
		ДО	ОО	СПО	ДОД	
I. Основные сведения						
1.	Информация о месте нахождения образовательной организации и ее филиалов (при наличии)	+	+	+	+	1 – информация представлена,
2.	Информация о режиме, графике работы	+	+	+	+	0 – информация отсутствует
3.	Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (указаны контактный(е) телефон(ы) и адрес(а) электронной почты), 0,5 – информация представлена частично (указаны контактный(е) телефон(ы) или адрес(а) электронной почты); 0 – информация отсутствует
II. Структура и органы управления образовательной организацией						

4.	Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии))	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 - информация представлена частично (отсутствует информация хотя бы об одном структурном подразделении или требуемая в столбце 2 информация представлена не в полном объеме); 0 – информация отсутствует
III. Документы (в виде копий)						
5.	Лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	+*	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к лицензии), 0,5 – представлена лицензии на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует
6.	Свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	x	+	+	x	1 – информация представлена в полном объеме (с приложениями к свидетельству), 0,5 – представлено свидетельство на осуществление образовательной деятельности (без приложений); 0 – информация отсутствует

7.	Локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие правила приема обучающихся, режим занятий обучающихся, формы, периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, порядок и основания перевода, отчисления и восстановления обучающихся, порядок оформления возникновения, приостановления и прекращения отношений между образовательной организацией и обучающимися и (или) родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся.	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (все указанные локальные акты), 0,5 – информация представлена частично (отсутствует хотя бы один из актов, указанных в столбце 2); 0 – информация отсутствует
8.	Документ о порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии), в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе*	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена в полном объеме, 0,5 – отсутствует один из указанных документов: образец договора об оказании платных образовательных услуг или документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе; 0 – информация отсутствует
IV. Образование						
9.	Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии государственной аккредитации)	x	+	+*	x	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует

10.	Информация об учебных планах реализуемых образовательных программ с приложением их копий	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (с приложением всех копий), 0,5 – представлена информация без копий, или не по всем программам; 0 – информация отсутствует
11.	Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы	x	+	+*	x	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
<i>Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы указывают</i>						
12.	Информация о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования с различными условиями приема (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления	x	x	+	x	1 – информация представлена в полном объеме по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования, 0,5 – информация представлена не по всем профессиям, специальностям среднего профессионального образования; 0 – информация отсутствует

VI. Руководство. Педагогический состав						
13.	Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты, в том числе информация о месте нахождения филиалов образовательной организации (при их наличии)	+	+	+	+	1 – информация представлена в полном объеме (по всем сотрудникам); 0,5 – информация представлена частично (не по всем сотрудникам или не в полном объеме в соответствии с требованиями столбца 2); 0 – информация отсутствует
VII. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности						
14.	Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (при наличии)	+	+	+	+	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
IX. Платные образовательные услуги						
15.	Информация о наличии и порядке оказания платных образовательных услуг (при наличии)	+*	+*	+*	+*	1 – информация представлена, 0 – информация отсутствует
	ИТОГО	11*	14*	15*	11*	

Примечание:

«+» – информация должна быть представлена;

«х» – не должна быть представлена;

«\*» – информация должна быть представлена при наличии в образовательной организации. 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 (**И**норм-стенд) уменьшается на соответствующее количество единиц.

### 3. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В 2020 ГОДУ

#### **3.5 Результаты независимой оценки качества услуг организациями дополнительного образования**

##### **3.4.1 Открытость и доступность информации об организации**

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах организаций дополнительного образования Алтайского края, подлежащих оценке в 2020 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях по результатам опроса получателей услуг.

Таблица 3.5.1 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из проходящих процедуру оценки качества организаций дополнительного образования Алтайского края.

Таблица 3.5.1 – «Открытость и доступность информации об организации» (организации дополнительного образования)

\* Нормативный объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности образовательной организации, которая должна быть согласно нормативно-правовым актам размещена на общедоступных информационных ресурсах, указан в таблицах 2.3 и 2.4

№	МО	Наименование образовательной организации	Показатель 1.1				Показатель 1.2			Показатель 1.3					Итого по критерию:	
			Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации	Значение показателя 1.1	Значение показателя 1.1 с учетом значимости	Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Значение показателя 1.2 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах организации	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте организации	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 1.3		Значение показателя 1.3 с учетом значимости
					100	30		100	30					100	40	<b>100,0</b>
52	Кытмановский район	МБУДО «Центр спорта и творчества Кытмановского района»	7,5	19,5	70,3	21,1	4	100	30,0	262	262	223	225	99,6	39,8	<b>90,9</b>



### 3.4.2 Комфортность условий предоставления услуг

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг».

В Таблице 3.5.2.1 представлены сведения о наличии в образовательных организациях комфортных условий для предоставления услуг по результатам наблюдений:

- 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- 2) наличие и понятность навигации внутри организации;
- 3) наличие и доступность питьевой воды;
- 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- 5) санитарное состояние помещений организации;
- 6) транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);
- 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Таблица 3.5.2.2 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», включая число опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, и расчет значения оценки в баллах по каждой из организаций дополнительного образования Алтайского края.

Таблица 3.5.2.1 – Наличие в организациях дополнительного образования комфортных условий для предоставления услуг.

№	МО	Наименование организации	Наличие в образовательных организациях комфортных условий для предоставления услуг							Всего
			Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Доступность (транспортная доступность) транспорта и наличие	Доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации	
52	Кытмановский район	МБУДО «Центр спорта и творчества Кытмановского района»	1	1	1	1	1	1	1	7

Таблица 3.5.2.2 – Результаты расчета критерия «Комфортность условий предоставления услуг» в организациях дополнительного образования.

№	МО	Наименование организации	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг			Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг				Итого по критерию:
			Количество комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1.1	Значение показателя с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией образования	Число получателей услуг, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 2.3	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	

№	МО	Наименование организации	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг			Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг				Итого по критерию:
				100	50			100	50	
52	Кытмановский район	МБУДО «Центр спорта и творчества Кытмановского района»	7	100	50	281	287	97,9	49,0	<b>99,0</b>

### 3.4.3 Доступность услуг для инвалидов

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют организации дополнительного образования Алтайского края для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, полученные по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг, относящихся к данной категории граждан.

Таблица 3.5.3.1 содержит:

- сведения по результатам наблюдений о наличии в образовательных организациях условий доступности услуг для инвалидов по таким составляющим как:

- 1) входные группы, оборудованные пандусами (подъемными платформами);
- 2) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;
- 4) сменные кресла-коляски;
- 5) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения;

- информацию о следующих условиях доступности, позволяющих инвалидам получать услуги образовательных организаций наравне с другими:

1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

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

3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

5) помощь, оказываемая работниками 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.

В Таблице 3.5.3.2 представлены сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов», включая число опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из организаций дополнительного образования Алтайского края, проходивших независимую оценку качества в 2020 году.

Таблица 3.5.3.1 – Наличие условий доступности услуг для инвалидов в организация дополнительного образования.

№	МО	Наименование организации	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:						Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:						
			Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	Наличие сменных кресел-колясок;	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Итого условий	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-почечным 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, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Итого условий
52	Кытмановский район	МБУДО «Центр спорта и творчества Кытмановского района»	1	1	1	0	1	4	0	1	0	1	1	1	4

Таблица 3.5.3.2 – Результаты расчета показателя «Доступность услуг для инвалидов» в организациях дополнительного образования.

№	МО	Наименование организации	Показатель 3.1			Показатель 3.2			Показатель 3.3			Итого по критерию:	
			Количество условий доступности образовательной организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	Значение показателя 3.1 с учетом значимости	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Значение показателя 3.3		Значение показателя 3.3 с учетом значимости
52	Кытмановский район	МБУДО «Центр спорта и творчества Кытмановского района»	4	80,0	24	4	80,0	32,0	14	14	100,0	30,0	<b>100</b>
													<b>86,0</b>

#### **3.4.4 Доброжелательность, вежливость работников организаций**

Таблица 3.5.4 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующие вопросы анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из организаций дополнительного образования Алтайского края.

В указанной таблице приведены результаты обобщения информации об уровне удовлетворенности получателей услуг организаций дополнительного образования:

при первичном контакте и получении информации об услугах;

при непосредственном получении услуги в организации;

при использовании дистанционных форм взаимодействия с сотрудниками организации.

Таблица 3.5.4 – Результаты расчета показателя «Доброжелательность, вежливость сотрудников организаций» в организациях дополнительного образования.

№	МО	Наименование образовательной организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию:
			Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 4.1	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 4.2	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 4.3	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	
52	Кытмановский район	МБУДО «Центр спорта и творчества Кытмановского района»	282	287	98,3	39,3	286	287	99,7	39,9	282	287	98,3	19,7	<b>98,8</b>



### **3.5 5 Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Таблица 3.5.5 настоящего раздела содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», включая числовые значения количества опрошенных получателей услуг и респондентов, положительно ответивших на соответствующий вопрос анкеты, а также расчет значения оценки в баллах по каждой из организаций дополнительного образования Алтайского края.

В указанной таблице приведены результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию дополнительного образования другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

- организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации, режимом (графиком) ее работы и пр.);

- условиями оказания услуг в целом.

Таблица 3.5.5 – Результаты расчета показателя «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в организациях дополнительного образования.

№	МО	Наименование образовательной организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым				Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг				Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации				Итого по критерию:
			Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 5.1	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 5.2	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Значение показателя 5.3	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	
					100	30			100	20			100	50	<b>100</b>
52	Кытмановский район	МБУДО «Центр спорта и творчества Кытмановского района»	285	287	99,3	29,8	284	287	99,0	19,8	286	287	99,7	49,8	<b>99,4</b>

### **3.5.6 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями дополнительного образования**

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг, независимой экспертизы условий и информации, размещенной на информационных стендах и официальных сайтах организаций дополнительного образования Алтайского края, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения в общем рейтинге и в разрезе общих критериев качества оказания услуг, представлены на рисунках 3.5.6.1-3.5.6.7.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об образовательной организации» средний балл по отрасли составил 93,6 балла. 60 организации из 96 получили оценку по критерию выше среднего значения, в том числе одна организация – МБУДО «Дом детского творчества» (Локтевский район) – максимальное значение. Минимальное значение по критерию получило МБУДО «Центр творческого развития «Ступени» (Рубцовский район) – 73,2 балла (рисунок 3.5.6.1).

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» средний балл по отрасли составляет 99,2 балла. 63 из 96 образовательных организаций получили оценку по критерию выше среднего значения, в том числе 18 организаций – максимальные значения. Минимальное значение по критерию получило МБУДО «Центр дополнительного образования детей» (Табунский район) – 94,9 балла (рисунок 3.5.6.2).

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» средний балл по отрасли составил 62,1 балла. 44 из 96 образовательных организаций получили оценку по критерию выше среднего значения, в том числе три организации – МКУДО «Шелаболихинская детско-юношеская спортивная школа» (Шелаболихинский район), МБУДО «Баевский Центр детского творчества и профессионального обучения Алтайского края» (Баевский район) и МБУДО «Станция туризма и экскурсий» (г. Рубцовск) – максимальные значения. Минимальные значения по критерию были получены МКУДО «Михайловская детско-юношеская спортивная школа» (Михайловский район) – 8,0 баллов и МКОУДО «Зональная районная детско-юношеская спортивная школа» (Зональный район) – 6 баллов.

В 33 организациях среди получателей услуг-инвалидов имеются те, кто не удовлетворен имеющимися условиями доступности организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и возможностями получения образовательных услуг наравне с другими: МАОУДО «Алтайский районный детско-юношеский центр», КГБУДО «Алтайский краевой дворец творчества детей и молодежи», КГБУДО «Алтайский краевой детский экологический центр», МБУДО «Барнаульский городской

детско-юношеский центр», МБУДО «Барнаульская городская станция юных натуралистов», МБУДО «Барнаульская городская станция юных техников», МБУДО «Дом художественного творчества детей» (г. Барнаул), МБУДО «Центр детского творчества №2» г. Барнаула, МБУДО «Центр детского творчества» Центрального района г. Барнаула, МБУДО «Центр развития творчества детей и молодежи» Железнодорожного района г. Барнаула, МБУДО Городской психолого-педагогический центр «Потенциал», МБУДО «Центр эстетического воспитания» г. Белокуриха, МБУДО «Детский эколого-туристический центр» г. Бийска, МБУДО «Дом детского творчества» г. Бийска, МБУДО «Бурлинский Центр дополнительного образования», МБУДО «Центр спорта и творчества» Залесовского района, МБУДО «Детско-юношеский центр «Росток» ЗАТО Сибирский, МБУДО «Каменский многопрофильный образовательный центр», МБУДО «Центр детского творчества» Кулундинского района, МБУДО «Дом детского творчества» Курьинского района, МКОДО «Михайловский образовательно-оздоровительный центр им. Ю.А. Гагарина», МБОУДО «Панкрушихинский районный Центр творчества», МКОУДО «Ребрихинский детско-юношеский центр», МБУДО «Детско-юношеский центр» г. Рубцовска, МБУДО «Центр внешкольной работы «Малая Академия» г. Рубцовска, МБУДО «Центр творчества детей и молодежи» г. Славгорода, МБУДО «Детско-юношеский центр» Советского района, МБУДО «Солонешенский центр детского творчества», МБУДО «Центр дополнительного образования детей» Табунского района, МКУДО «Тальменский центр внешкольной работы», МКУДО «Топчихинская детско-юношеская спортивная школа», МБУДО «Центр детского творчества» Усть-Калманского района, МБУДО «Центр детского творчества Хабарского района.

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций» среднее значение по отрасли составляет 99,2 балла. 62 из 96 обследованных организаций получили оценку выше среднего значения, в том числе 10 организаций – максимальные значения. Наименьшее значение получило МКУДО «Дом детского творчества» Красногорского района (Красногорский район) – 95,6 балла (рисунок 3.5.6.4).



Рисунок 3.5.6.1 – Распределение организаций дополнительного образования по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации», баллы (ТОП-50 организаций).

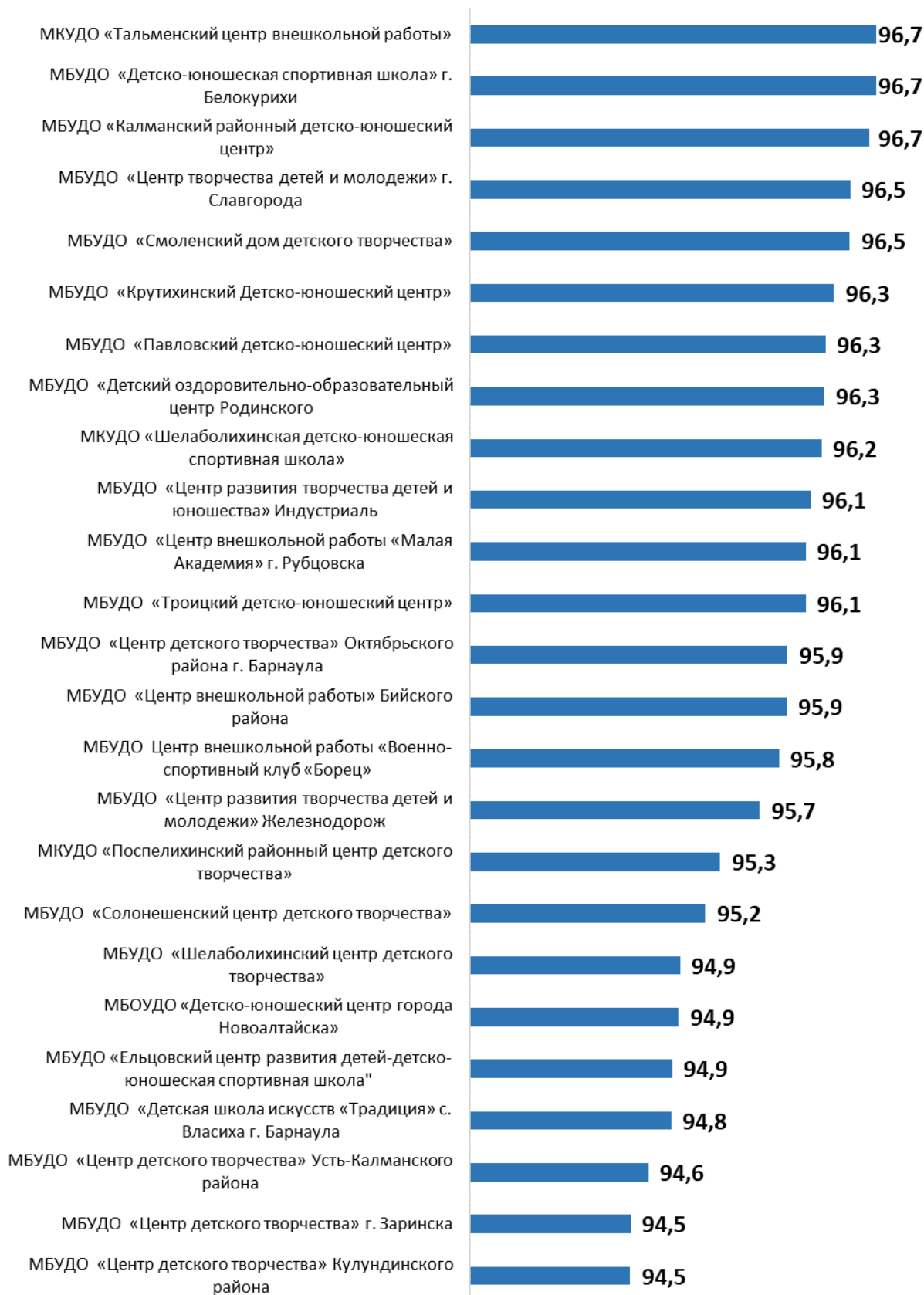


Рисунок 3.5.6.1 – Распределение организаций дополнительного образования по критерию «Открытость и доступность информации об образовательной организации», баллы (ТОП-50 организаций) (продолжение).

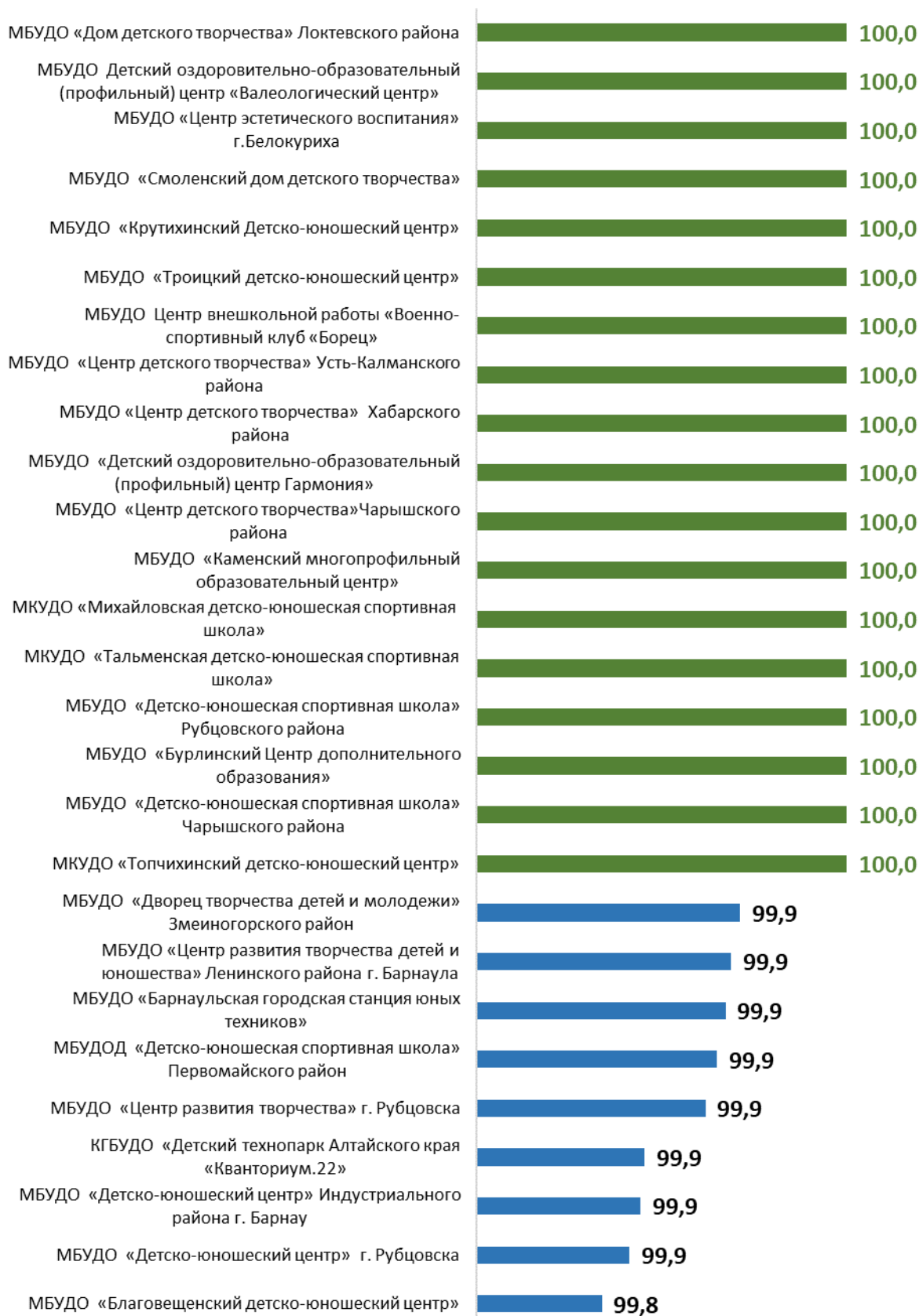


Рисунок 3.5.6.2 – Распределение организаций дополнительного образования по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», баллы (ТОП-50 организаций).



Рисунок 3.5.6.2 – Распределение организаций дополнительного образования по критерию «Комфортность условий предоставления услуг», баллы (ТОП-50 организаций) (продолжение).



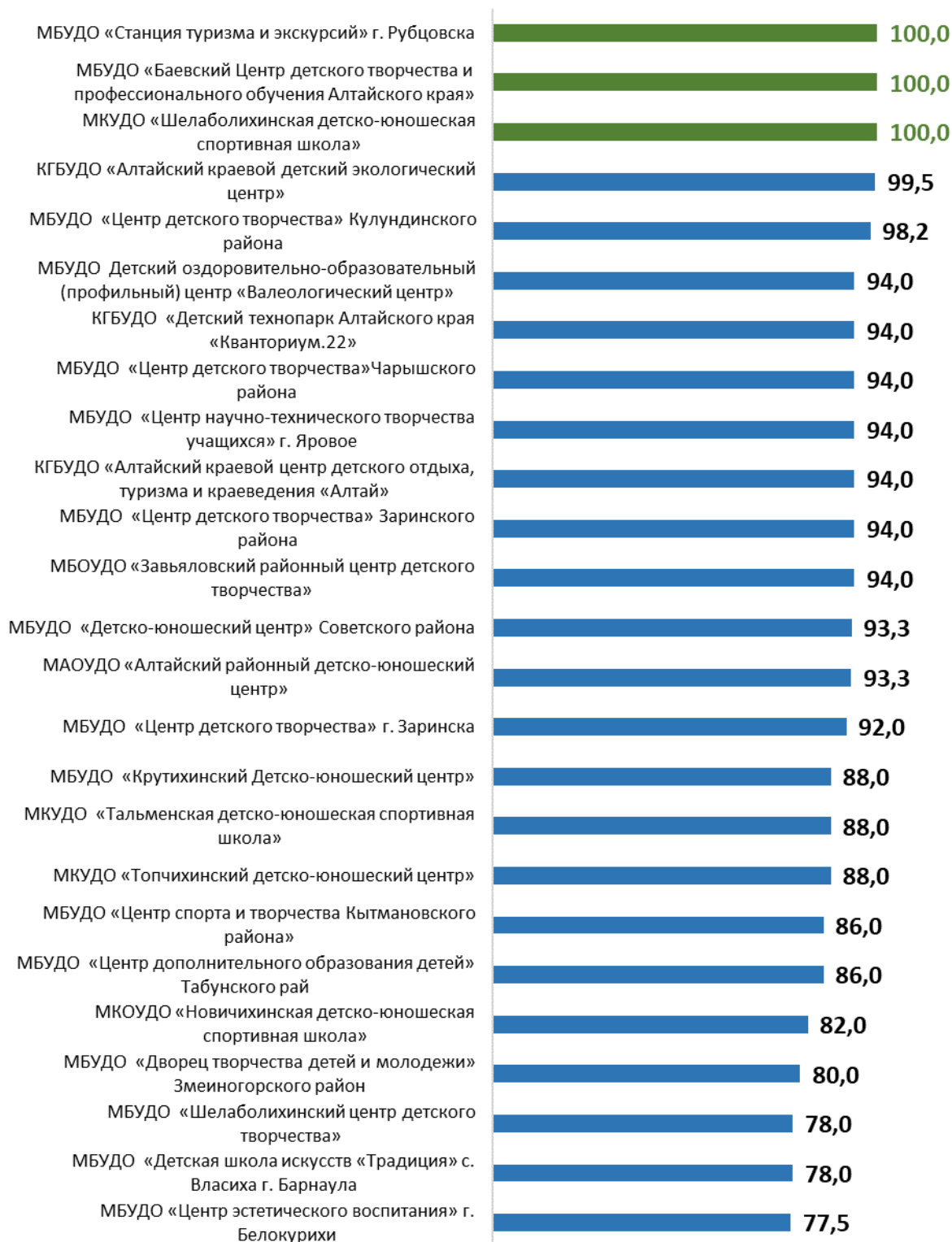


Рисунок 3.5.6.3 – Распределение организаций дополнительного образования по критерию «Доступность услуг для инвалидов», баллы (ТОП-50 организаций).

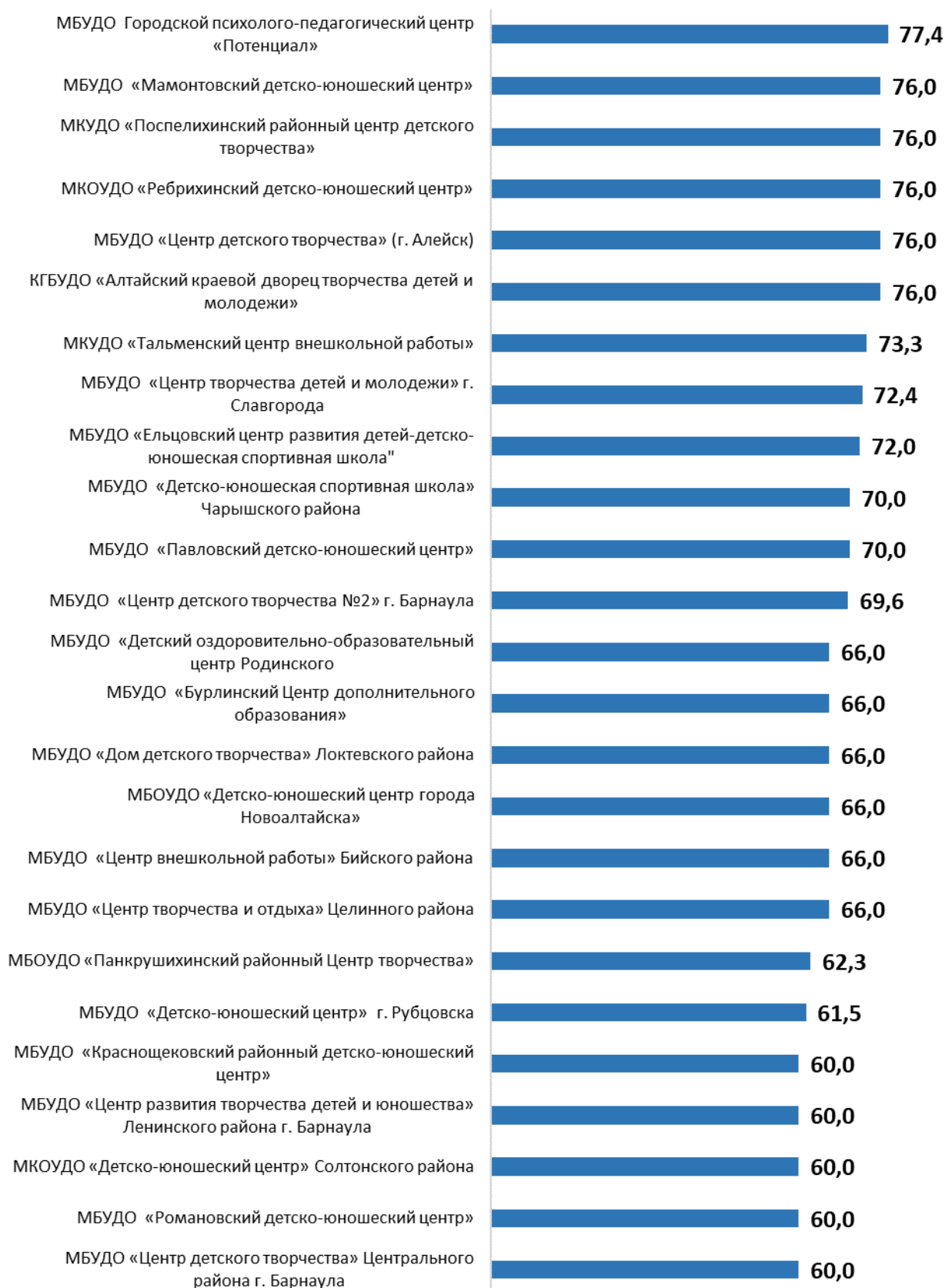


Рисунок 3.5.6.3 – Распределение организаций дополнительного образования по критерию «Доступность услуг для инвалидов», баллы (ТОП-50 организаций) (продолжение).

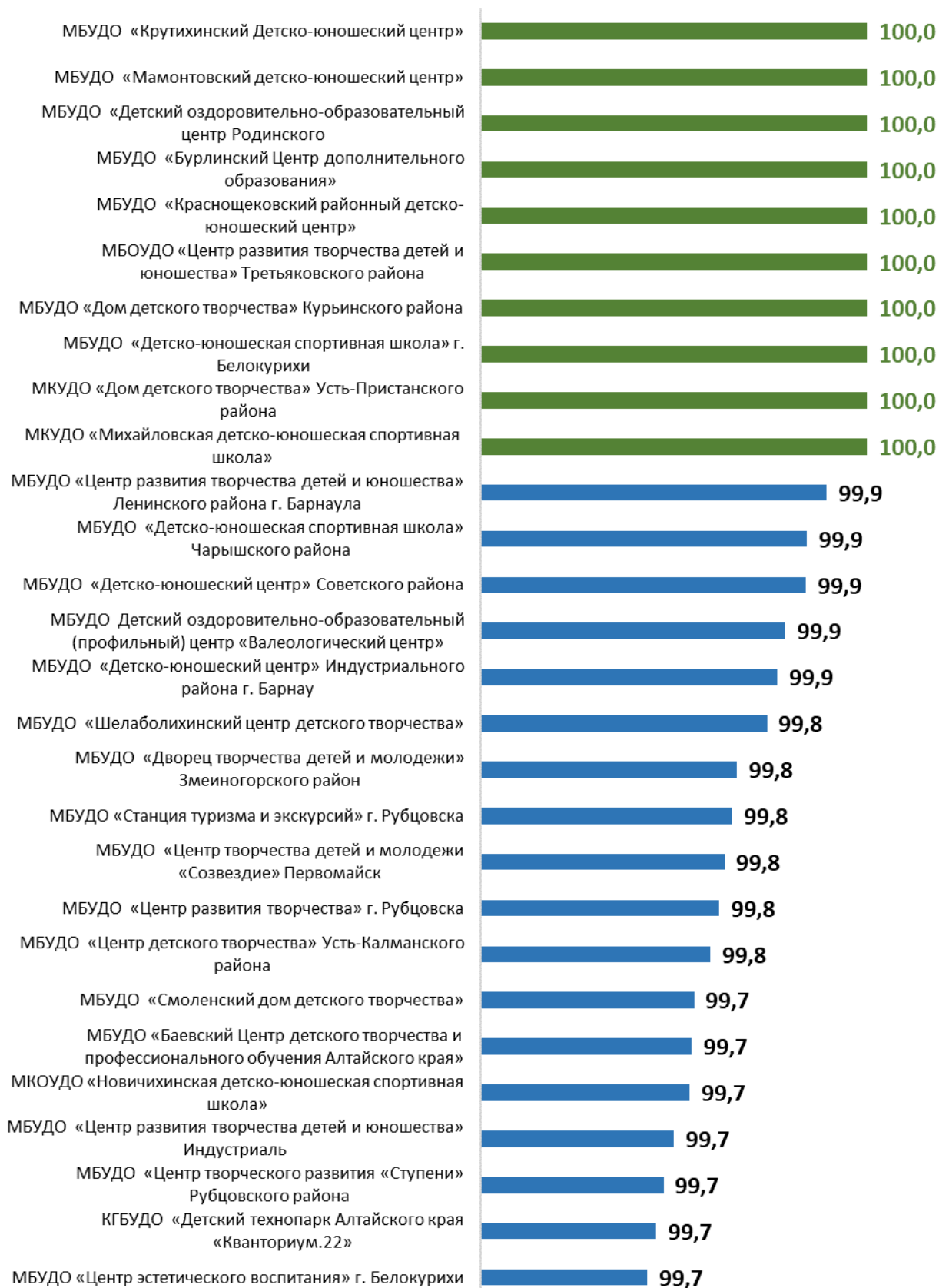


Рисунок 3.5.6.4 – Распределение организаций дополнительного образования по критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», баллы (ТОП-50 организаций).

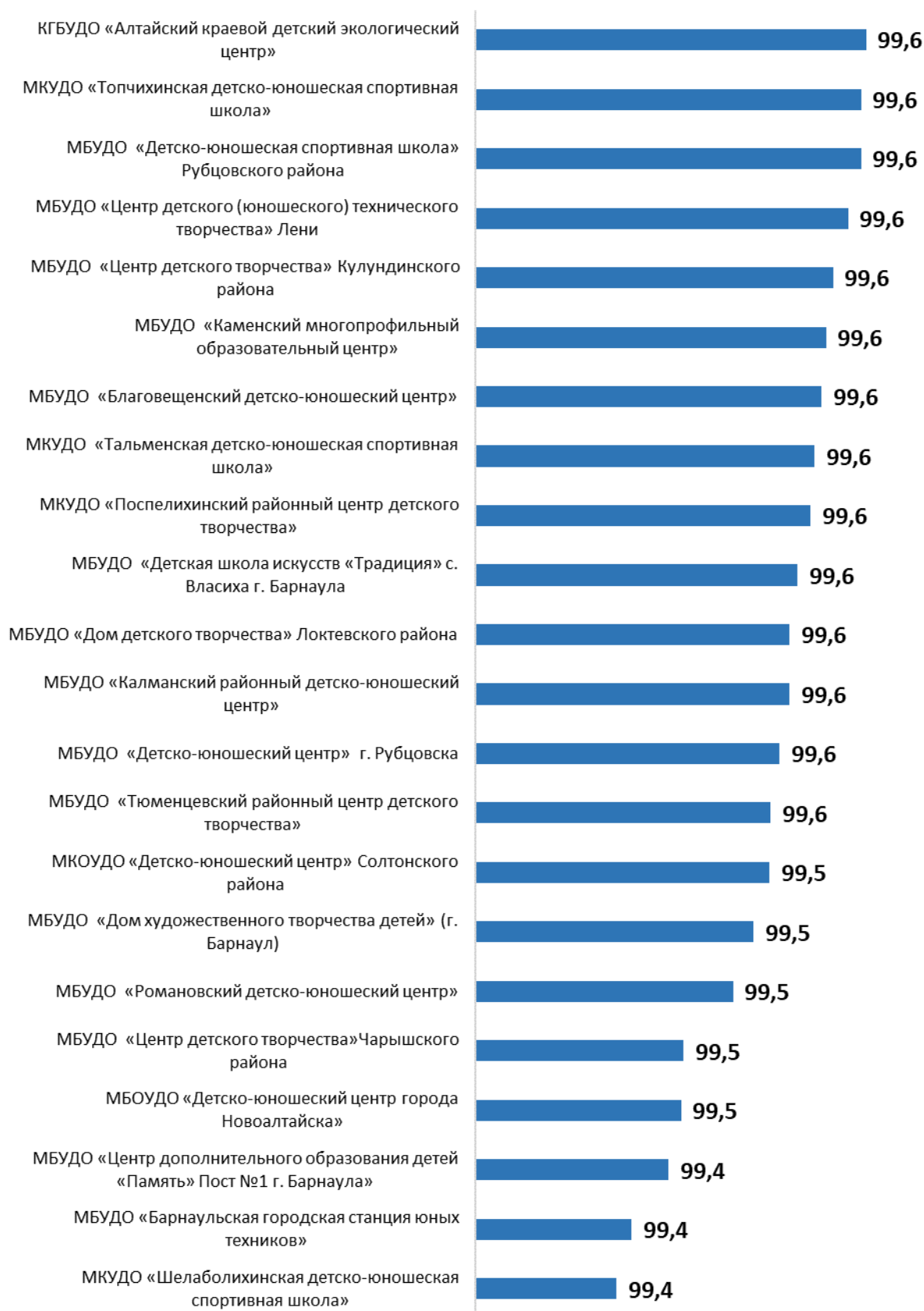


Рисунок 3.5.6.4 – Распределение организаций дополнительного образования по критерию «Доброжелательность, вежливость работников образовательных организаций», баллы (ТОП-50 организаций) (продолжение).

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» среднее значение по отрасли составляет 99,1 балла. 65 из 96 обследованных организаций получили оценку выше среднего значения, в том числе 15 организаций – максимальные значения. Наименьшее значение получило МКОДО «Михайловский образовательно-оздоровительный центр им. Ю.А. Гагарина» (Михайловский район) – 93,8 балла (рисунок 3.5.6.5).



Рисунок 3.5.6.5 – Распределение организаций дополнительного образования по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», баллы (ТОП-50 организаций).

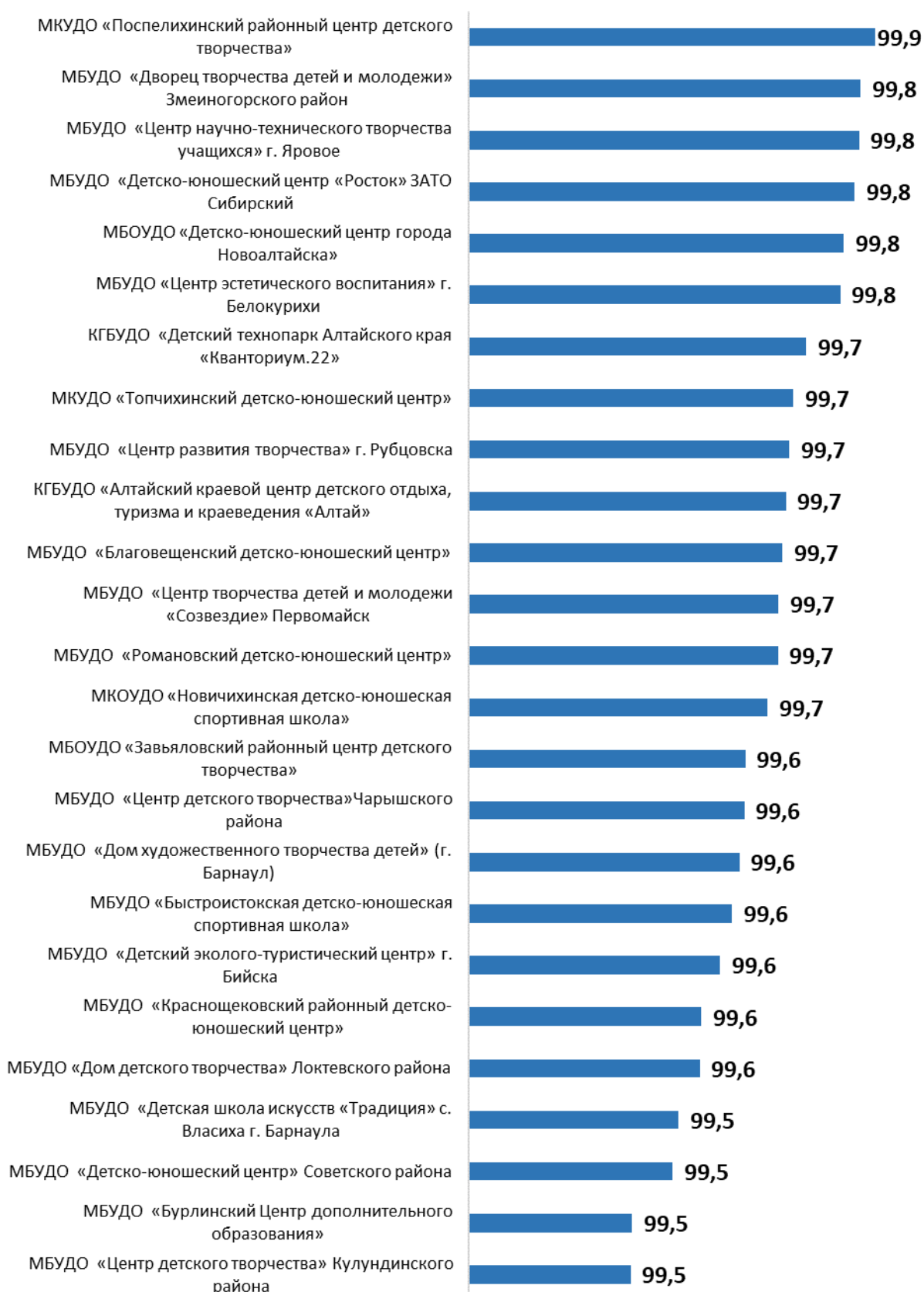


Рисунок 3.5.6.5 – Распределение организаций дополнительного образования по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», баллы (ТОП-50 организаций) (продолжение).

Таким образом, среднее значение по всем пяти критериям (интегральный показатель) в оцениваемых организациях дополнительного образования составило 90,6 балла. По четырем из пяти показателей были получены сходные средние значения, варьирующие в диапазоне 93,6-99,2 балла. Наименьшее среднее значение – 62,1 балла получено по критерию 3 – группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов (рисунок 3.5.6.6).

Три организации набрали по интегральному показателю наибольшее количество баллов (более 99,0) - КГБУДО «Алтайский краевой детский экологический центр» (99,7 балла), МБУДО «Баевский Центр детского творчества и профессионального обучения Алтайского края» (99,6 балла), МБУДО «Станция туризма и экскурсий» г. Рубцовска (99,4 балла). Замыкает рейтинг организаций дополнительного образования МКОУДО «Зональная районная детско-юношеская спортивная школа» (77,9 балла).

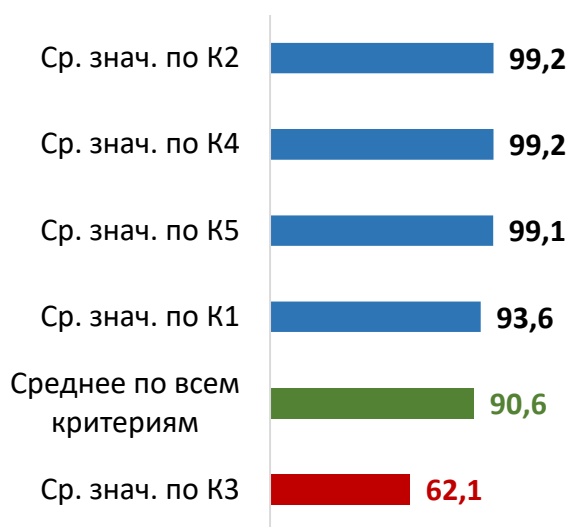


Рисунок 3.5.6.6 – Средние значения по отдельным критериям оценки и интегральному показателю в организациях дополнительного образования.

В рейтинге муниципальных образований по интегральному показателю НОКО в организациях дополнительного образования лидирующие позиции занимают (ТОП-10 муниципалитетов): Баевский район (99,6 балла), Советский район (98,4 балла), Кулундинский район (98,2 балла), Алтайский район (97,8 балла), г. Яровое (97,7 балла), Заринский район (96,9 балла), Завьяловский район (96,9 балла), Крутихинский район (96,9 балла), г. Заринск (96,8 балла), Шелаболихинский район (96,4 балла). Последнюю позицию в рейтинге занимает Зональный район (77,9 балла) (рисунок 3.5.6.7).

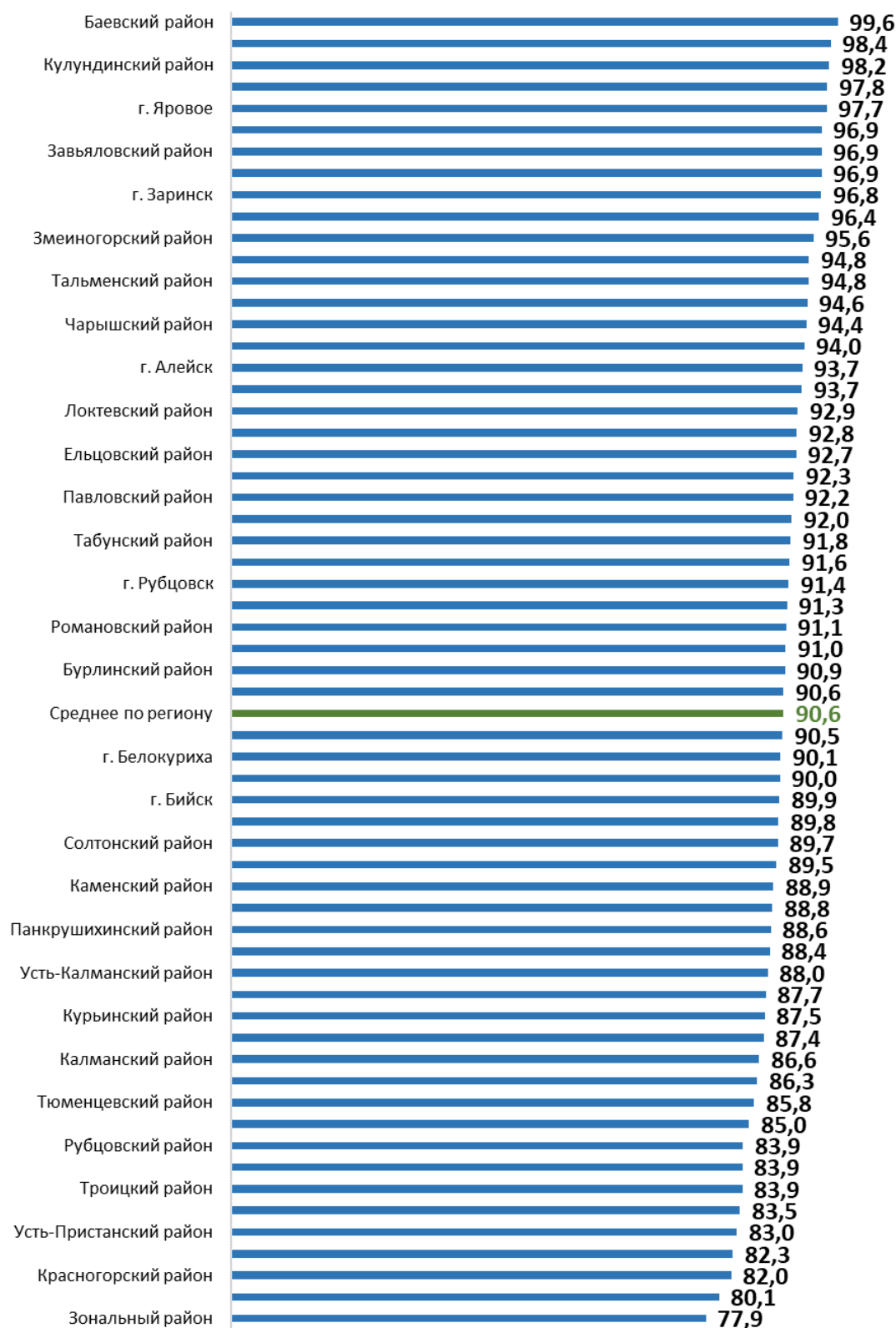


Рисунок 3.5.6.7 – Рейтинг муниципальных образований по интегральному показателю НОКО по организациям дополнительного образования.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями дополнительного образования Алтайского края, представлены в Таблице 3.5.6.



Таблица 3.5.6 – Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг общеобразовательными организациями, в баллах.

Место в рейтинге	Муниципальное образование	Наименование образовательной организации	Интегральное значение показателя	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации				2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг			3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации				5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			
				1.1	1.2	1.3	K1	2.1	2.3	K2	3.1	3.2	3.3	K3	4.1	4.2	4.3	K4	5.1	5.2	5.3	K5
				30	30	40	100	50	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100
20	Кытмановский район	МБУДО «Центр спорта и творчества Кытмановского района»	94,8	21,1	30,0	39,8	90,9	50,0	49,0	99,0	24	32	30,0	86,0	39,3	39,9	19,7	98,8	29,8	19,8	49,8	99,4

### **3.5.7 Выводы и рекомендации**

По результатам проведенной в 2020 году независимой оценки был выделен перечень недостатков по общим критериям в условиях оказания услуг организациями дополнительного образования Алтайского края, которые рекомендовано устранить.

В целом нужно отметить высокий уровень существующих условий предоставления услуг, средний показатель по региону по данной отрасли превысил 90,0 баллов. По трем критериям – удовлетворенности условиями оказания услуг, доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, комфортности условий предоставления услуг среднее значение по критерию по всем организациям составило более 99,0 баллов, что свидетельствует об очень высоком уровне оказываемых образовательных услуг, профессионализме сотрудников организаций, эффективном взаимодействии сотрудников организаций с получателями услуг, наличию положительного имиджа организаций.

Между тем, несмотря на весьма высокие показатели условий осуществления образовательной деятельности, независимые эксперты и получатели услуг в ответах на вопросы анкеты высказывали замечания относительно уровня доступности условий в организации для инвалидов, открытости и доступности информации о деятельности организации. Именно по этим двум направлениям для большинства организаций сформулированы рекомендации.

По уровню доступности для инвалидов следует отметить, что только у 21 организации из 96 созданы приемлемые условия доступности образовательных услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, у 75 организаций количество имеющихся условий доступности не превышает трех, в том числе у 26 организаций выявлены нулевые значения по критерию 3.1. Что касается наличия возможностей получать услуги наравне с другими участниками образовательного процесса, то здесь ситуация только несколько лучше: хорошие возможности предоставляют только 22 организации из 96, тогда как в 74 организаций количество условий не превышает трех, в пяти организациях показатели нулевые. Хотя количество получателей образовательных услуг-инвалидов в организациях сравнительно невелико, в 33 организациях имеются лица, неудовлетворенные имеющимися условиями доступности, что обуславливает необходимость продолжения работы по улучшению качества условий для данной категории обучающихся.

Информационные стенды в организациях как правило оформлены надлежащим образом, за исключением некоторых единичных документов. В качестве общих недостатков по оформлению сайта, присутствовавших по крайней мере в десяти организациях из 96, являлись: отсутствие на сайте сведений об органах управления и структурных подразделениях, финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации, оказании платных образовательных услуг, поступлении и расходовании финансовых средств, об учебных планах и реализуемых образовательных программах, аннотациях рабочих программ дисциплин, календарных учебных графиках, методических документах, разработанных для обеспечения образовательного процесса. Часто отсутствует информация о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам, информация о вакантных местах, об обеспечении доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, питания и охране здоровья обучающихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся.

В представленный ниже перечень для формирования плана для устранения выявленных недостатков включены организации дополнительного образования, которые получили по результатам НОКО менее 99,0 баллов хотя бы по одному из общих критериев оценки.

Продолжить работу по повышению уровня комфортности услуг, оказываемых в организации.

**МБУДО «Центр спорта и творчества Кытмановского района»**

Привести в соответствие с требованиями НПА объем (количество единиц) информации, размещенной на официальном сайте организации.

Привести в соответствие с требованиями НПА объем (количество единиц) информации, размещаемой на информационных стендах в помещении организации.

Повысить качество, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на сайте организации.

Повысить оценку уровня комфортности условий предоставления услуг, в том числе путем предоставления информации получателям услуг о наличии таких условий.

Повысить уровень доступности услуг для инвалидов и возможностей получать их наравне с другими (*приобретение сменных кресел-колясок; организация дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; организация предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)*).

Повысить уровень доброжелательности и вежливости работников организации, обеспечивающих как первичный контакт и информирование, так и непосредственное оказание услуги, в отношении получателей услуг, в том числе – при дистанционном взаимодействии.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2020 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 248 образовательными организациями Алтайского края, дают основание сделать следующие выводы.

### **Независимая оценка качества организаций дополнительного образования**

Максимальное значение показателей (99,7 балла из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере общего образования, получено КГБУДО «Алтайский краевой детский экологический центр».

Средние значения показателей по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 93,6 балла;
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,2 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 62,1 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 99,2 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,1 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2020 году 90,6 балла, что, несмотря на наличие некоторых проблем с обеспечением равных возможностей доступа к услугам организации различных категорий населения, указывает на высокое качество условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.