



**ОТЧЕТ  
О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ  
ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ  
О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное  
учреждение муниципального образования Плавский район  
«Детский сад «Родничок»**

**2019 год**

**Нормативно-правовые основания для проведения независимой оценки  
качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими  
образовательную деятельность на территории муниципального образования  
Плавский район**

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями регламентировано следующими нормативно-правовыми актами: Приказ Министерства труда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказ Министерства труда России от 30.10.2018 N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019г. № 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»

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на территории муниципального образования город Плавск, была проведена на основании Контракта на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории муниципального образования Плавский район № 40 от 09.12.2019г., которым были установлены основные требования к объему и качеству оказываемых услуг по проведению независимой оценки.

### **Цели проведения независимой оценки:**

1. Предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями;
2. Повышение качества предоставляемых получателям услуг организациями.

### **Задачи независимой оценки:**

1. Выявление основных недостатков в работе организаций.
2. Выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций.
3. Повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций.
4. Повышение конкурентоспособности организаций.

### **Методология:**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями проводится на основании следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения независимой оценки;
- компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

### **Порядок сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями:**

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляется по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества в 2019 году.

Общие критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями утверждены Приказом Министерства труда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Министерства труда России от 30.10.2018 N 675н "Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы".

### **Источники информации о качестве условий оказания услуг организациями:**

1. Официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций, иных открытых информационных ресурсов организаций;

2. Официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3. Результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

4. Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте организации и т.п.).

**Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере образования и культуры был определен тип и перечень муниципальных учреждений, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году (Протокол заседания 11.12.2018 года, № 1).**

**Перечень организаций образования, осуществляющих деятельность на территории муниципального образования Плавский район, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в 2019 году**

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации
1.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Детский сад комбинированного вида №1»	301470, Тульская обл., г.Плавск, ул.Щорса, д.2
2.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Детский сад общеразвивающего вида «Пчёлка» с приоритетным осуществлением образовательной деятельности по развитию речи	301470, Тульская обл., г.Плавск, ул.Победы, д.20
3.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Центр развития ребенка - детский сад «Березка»	301471, Тульская обл., г.Плавск, ул. Мичурина, д.17
4.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Центр развития ребенка - детский сад «Теремок»	301470, Тульская обл., г.Плавск, ул.Коммунаров, д.51
5.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Детский сад «Родничок»	301470, Тульская обл., Плавский р-н, пос.Пригородный, ул.Садовая, д.1
6.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Детский сад «Радуга»	301475, Тульская обл., Плавский р-н, пос.Октябрьский, ул.Парковая, д.15
7.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Детский сад «Улыбка»	301480, Тульская обл., Плавский р-н, пос.Горбачево, ул.Олимпийская, д.27

8.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение муниципального образования Плавский район «Детский сад «Малыш»	301480, Тульская обл., Плавский р-н, пос.Советский, ул.Почтовая, д.19
9.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение муниципального образования Плавский район - детский сад п.Молочные Дворы	301493, Тульская обл., Плавский р-н, пос.Молочные Дворы, ул.Спортивная, д.4
10.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования муниципального образования Плавский район «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие»	301470, Тульская область, г. Плавск, ул. Ленина, д. 4
11.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования муниципального образования Плавский район «Детский экологический центр	301470, Тульская область, г. Плавск, ул.Коммунаров, д. 68
12.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования муниципального образования Плавский район «Дом детского творчества»	301471, Тульская область, г. Плавск, ул. Победы, д.20
13.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования муниципального образования Плавский район «Детско-юношеская спортивная школа»	301470, Тульская область, г.Плавск, ул.Ленина, д.4

В рамках независимой оценки исследовалось качество образовательной деятельности

**Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения муниципального образования Плавский район «Детский сад «Родничок»**

**Показатели,  
характеризующие 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**

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	100 баллов	50%	50 баллов

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</li> <li>- санитарное состояние помещений организаций;</li> <li>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</li> </ul>			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов

	обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

## **Методика расчета и инструментарий исследования показателей независимой оценки качества условий оказания услуг**

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг был применен их опрос, который был осуществлен в следующих формах:

- анкетирование получателей услуг - письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с анкетой,
- интервьюирование получателей услуг - формализованное интервью с респондентом,
- в форме личного опроса в учреждении с использованием анкеты.

В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций был применен метод наблюдения - сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), на сайтах и информационных стендах организаций, а также в самих организациях.

## Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными НПА РФ	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		Анализ официальных сайтов организации	
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг	
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина		<i>Расчетная величина значения показателя</i>	
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг	
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		Изучение условий доступности услуг для инвалидов	
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг	
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		Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг	

		непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	
		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 (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	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

## Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

### 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об 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>П<sub>инф</sub></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	- 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	

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

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</sub>** – объем информации (*количество материалов/единиц информации*), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

**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.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ( $P_{дист}$ )	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 (от одного до трех способов включительно) ( $C_{дист}$ )	по <b>30 баллов</b> за каждый способ ( $T_{дист}$ )	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	<b>100 баллов</b>	

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

где

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

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

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

$$\Pi_{уд}^{откр} = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times \mathbf{Ч}_{общ}} \right) \times 100, (1.3)$$

где:

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

$\mathbf{Y}_{сайт}$  - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;  $\mathbf{Ч}_{общ}$  - общее число опрошенных получателей услуг;

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

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

## 2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ( $P_{\text{комф.усл}}$ )	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 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); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	- отсутствуют комфортные условия  - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ( $C_{\text{комф.}}$ )  - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов  по 20 баллов за каждое условие ( $T_{\text{комф}}$ )  100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (2.1)

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

$T_{\text{комф}}$  – 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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,3	2.2.1. 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)

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

где

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

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

### 3 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.  ( $P_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ )	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.1) Единого порядка

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

где:

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

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

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

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,</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,</li> </ol>	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- <b>количество условий доступности</b>, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (<math>C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}</math>)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие (<math>T_{\text{услуг}_{\text{дост}}}</math>)</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</p>
	<p>выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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. (<math>P_{\text{услуг}_{\text{дост}}}</math>)</li> </ul>		<p>выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ol style="list-style-type: none"> <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>			

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

Где:

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

$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}$  – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества

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

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ( $\Pi_{уд}^{дост}$ )	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ( $У^{дост}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{инв}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (3.3)
-----	--	-----	---	--	--------------	---

$$\Pi_{уд}^{дост} = \left( \frac{У^{дост}}{Ч_{инв}} \right) \times 100, (3.3)$$

где  
 $У^{дост}$  - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  
 $Ч_{инв}$  - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

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

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

$$\Pi^{\text{перв.конт уд}} = \left( \frac{У^{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$$

где

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

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

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). ( <b>Показ.услуг<sub>уд</sub></b> )	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 ( <b>У<sup>оказ.услуг</sup></b> ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( <b>Ч<sub>общ</sub></b> )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (4.2)
------	--	-----	---	---	--------------	---

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

где

**U<sup>оказ.услуг</sup>** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

**Ч<sub>общ</sub>** - общее число опрошенных получателей услуг.

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <b>(<math>\Pi_{\text{вежл.дист.уд}}</math>)</b>	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)
------	---	-----	---	---	--------------	---

$$\Pi_{\text{вежл.дист.уд}} = \left( \frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$$

Где  
 $Y_{\text{вежл.дист}}$  - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;  
 $Ч_{\text{общ}}$  - общее число опрошенных получателей услуг.

## 5 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)

$$P_{\text{реком}} = \left( \frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, (5.1) \text{ где}$$

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

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

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $P_{\text{орг.усл.уд}}$ )	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ( $Y_{\text{орг.усл.уд}}$ ), 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)
-----	---	-----	--	--	--------------	---

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

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

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

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ( $\Pi_{уд}$ )	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ( $Y_{уд}$ ), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ( $Ч_{общ}$ )	0-100 баллов	100 баллов  Для расчета формула (5.3)

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

где

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

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

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование **10** респондентов – посетителя учреждения для выявления мнения потребителей о качестве условий оказания услуг;
- **анализ** информации на информационных стендах и сайте учреждения. Исследование интернет-сайта осуществлялось методом просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества условий оказания услуг учреждениями образования.

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

Данный критерий оценивается по трем показателям:

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;
- Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами**

(значимость показателя 30%)

**1.1.1. На информационных стендах в помещении организации:**

№ п/п	Наименование информационного объекта	Наличие Да-1 нет-0
1	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	1
2	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
3	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
4	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	1
5	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
6	сведения о видах предоставляемых услуг	1
7	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
8	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
9	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
10	информация о планируемых мероприятиях	1
11	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
12	результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
13	план по улучшению качества работы организации	1
<b>ИТОГО</b>		<b>11</b>

**1.1.2. На официальном сайте организации  
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

№ п/п	Наименование информационного объекта	Наличие Да-1 нет-0
1	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	1
2	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
3	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
4	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	1
5	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
6	сведения о видах предоставляемых услуг	1
7	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
8	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
9	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
10	информация о планируемых мероприятиях	1
11	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
12	результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
13	план по улучшению качества работы организации	1
<b>ИТОГО</b>		<b>13</b>

Значение показателя рассчитывается по формуле:

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

Таким образом, по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» учреждение набирает 92,31 баллов.

С учетом значимости показателя:  $92,31 \times 30\% = \underline{\underline{27,69 \text{ баллов.}}}$

## 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

(значимость показателя 30 %)

№ п/п	Информативный блок (30 баллов за каждый способ)	Наличие Да-1 нет-0
1	телефон	1
2	электронной почты	1
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	1
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»	0
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1
6	иного дистанционного способа взаимодействия	1
Итого:		5

Значение показателя рассчитывается по формуле:

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

При наличии и функционировании на официальном сайте организации 4 и более дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг по данному показателю присваивается 100 баллов.

Таким образом, по показателю **«Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»** учреждение набирает 100 баллов.

С учетом значимости показателя:  $100 * 30\% = 30$  **баллов**

**1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

(значимость показателя 40%)

Данный показатель основан на результатах опроса мнения получателей услуг и рассчитывается по формуле:

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

Общее число опрошенных респондентов – **10**

Число удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах - **10**

Число удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - **10**

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»** учреждение набирает **100 баллов**

С учетом значимости показателя:  $100 * 40\% = 40,00$  **баллов.**

**Итого по критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»:**

$$27,69 + 30,00 + 40,00 = \underline{\underline{97,69 \text{ балла}}}$$

## 2. "Комфортность условий предоставления услуг"

Данный критерий оценивается по двум показателям:

- Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;
- Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

### 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (значимость показателя 50%)

№ п/п	Информативный блок (20 баллов за каждое комфортное условие)	Наличие Да-1 нет-0
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	1
2	наличие и понятность навигации внутри организации	1
3	доступность питьевой воды	1
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	1
5	санитарное состояние помещений организаций	1
6	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1
Итого:		6

Значение показателя определяется по формуле:

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

(по 20 баллов за каждое комфортное условие);

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

**При наличии 5 и более комфортных условий по данному показателю присваивается 100 баллов.**

Таким образом, по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» учреждение набирает: 100 баллов

С учетом значимости показателя:  $100 \times 50\% = \underline{\underline{50 \text{ баллов}}}$

**2.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**  
(значимость показателя 50%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$$

Общее число опрошенных респондентов – **10**

Число удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг - **10**

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», учреждение набирает 100 баллов

С учетом значимости показателя:  $100 * 50\% = \underline{\underline{50.00 \text{ баллов}}}$

Итого по критерию **2. «Комфортность условий предоставления услуг»:**  
 $50,00 + 50,00 = \underline{\underline{100 \text{ баллов}}}$

### 3. Доступность услуг для инвалидов

#### 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%)

№ п/п	Наименование объекта (20 баллов за каждое комфортное условие)	Наличие Да-1 нет-0
1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
4	наличие сменных кресел-колясок;	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0
Итого:		1

Значение показателя рассчитывается по формуле:

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

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

$$T_{\text{комф}} = 20 * 1 = 20 \text{ баллов}$$

$$C \text{ с учетом значимости показателя: } 20 * 30\% = \underline{\underline{6 \text{ баллов}}}$$

**3.2 Обеспечение в организации условий доступности,  
позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

(значимость показателя 40%)

№ п/п	Наименование объекта (20 баллов за каждое комфортное условие)	Наличие Да-1 нет-0
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	0
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0
Итого:		1

Значение показателя рассчитывается по формуле:

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

По показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» учреждение набирает:  $20 * 1 = 20$  баллов.

С учетом значимости показателя:  $20 * 40\% = 8$  **баллов**

**3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью  
услуг для инвалидов**  
(значимость показателя 30%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

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

Общее число опрошенных респондентов (инвалидов) – 1

Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - 1

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» учреждение набирает: 100,00 баллов.

С учетом значимости показателя:  $100,00 * 30\% = 30,00$  баллов.

Итого по критерию **3. «Доступность услуг для инвалидов»:**

$6,00 + 8,00 + 30,00 =$  **44,00 балла**

#### 4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

**4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**

(значимость показателя 40%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

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

Общее число опрошенных респондентов – 10

Число удовлетворенных - **10**

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» учреждение набирает: **100,00 баллов.**

С учетом значимости показателя:  $100,00 * 40\% = 40,00$  балла.

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

(значимость показателя 40%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$P_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} = \left( \frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.2)$$

Общее число опрошенных респондентов – 10

Число удовлетворенных - 10

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в

организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» учреждение набирает: 100,00 баллов.

С учетом значимости показателя:  $100,00 * 40\% = 100,00$  баллов.

**4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значимость показателя 20%)**

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left( \frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.3)$$

Общее число опрошенных респондентов – **10**

Число удовлетворенных - 10

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» учреждение набирает: 100,00 баллов.

С учетом значимости показателя:  $100,00 * 20\% = 20,00$  баллов.

**Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»:  $40,00 + 40,00 + 20,00 = 100,00$  баллов**

## 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

### 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

(значимость показателя 30%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

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

Общее число опрошенных респондентов – 10

Число удовлетворенных - 10

По показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» учреждение набирает: 100,00 баллов.

С учетом значимости показателя:  $100,00 * 30\% = 30,00$  баллов.

### 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

(значимость показателя 20%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

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

Общее число опрошенных респондентов – 10

Число удовлетворенных - 9

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» учреждение набирает: 90,00 баллов.

С учетом значимости показателя:  $90,00 * 20\% = 18,00$  баллов.

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

(значимость показателя 50%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

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

Общее число опрошенных респондентов – 10

Число удовлетворенных - 10

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» учреждение набирает: 100 баллов.

С учетом значимости показателя:  $100 * 50\% = 50$  баллов.

**Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:  $30,00 + 18,00 + 50,00 = 98,00$  баллов**

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг.

**Итоговые значения показателей независимой оценки  
Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения  
муниципального образования Плавский район  
«Детский сад «Родничок»**

<b>1. ОТКРЫТОСТЬ</b>	<b>Макс. значение</b>	<b>Итоговое значение</b>
	<b>100</b>	<b>97,69</b>
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: 1.1.1. на информационных стендах в помещении организации, 1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".		27,69
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		30,00
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		40,00
<b>2. КОМФОРТНОСТЬ</b>	<b>Макс. значение</b>	<b>Итоговое значение</b>
	<b>100</b>	<b>100,00</b>
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)		50,00
2.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		50,00

<b>3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b>	<b>Макс. значение</b>	<b>Итоговое значение</b>
	<b>100</b>	<b>44,00</b>
3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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		6,00
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		8,00
3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)		30,00
<b>4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ</b>	<b>Макс. значение</b>	<b>Итоговое значение</b>
	<b>100</b>	<b>100,00</b>
4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		40,00
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		40,00
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		20,00
<b>5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ</b>	<b>Макс. значение</b>	<b>Итоговое значение</b>
	<b>100</b>	<b>98,00</b>
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		30,00
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		18,00
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		50,00
<b>ИТОГОВЫЙ БАЛЛ (рейтинг)</b>		<b>87,94</b>

### Градация учреждений дошкольного образования по итоговому рейтингу независимой оценки



