

УТВЕРЖДАЮ

Образовательная организация - частное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Дом знаний»

 И.В. Гусева

 « Дом знаний » 2025г.

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по проведению научного исследования, включающего сбор и обобщение информации о качестве условий
 осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность
 по основным общеобразовательным программам, образовательным программам профессионального обучения,
 дополнительным общеобразовательным программам

Заказчик: Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 2 г. Дмитриева» Дмитриевского района Курской области, Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 г. Дмитриева» Дмитриевского района Курской области, Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Дмитриева» Дмитриевского района Курской области, Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Берёзовская средняя общеобразовательная школа» Дмитриевского района Курской области, Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Крупецкая средняя общеобразовательная школа» Дмитриевского района Курской области, Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Первоавгустовская средняя общеобразовательная школа» Дмитриевского района Курской области, Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Селинская средняя общеобразовательная школа» Дмитриевского района Курской области, Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Снижанская средняя общеобразовательная школа» Дмитриевского района Курской области, Муниципальное казённое вечернее (сменное) общеобразовательное учреждение «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа г. Дмитриева» Дмитриевского района Курской области, Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» Дмитриевского района Курской области

Исполнитель: Образовательная организация - частное учреждение дополнительного профессионального образования «Дом знаний»

Курск 2025

Содержание

Введение

1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах образовательных учреждений и информационных стенах в помещениях учреждений образования
2. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования (в баллах)
3. Основные недостатки в работе образовательных учреждений, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг
4. Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг образовательными учреждениями и предложения по совершенствованию их деятельности

Приложение

Введение

Независимая оценка качества условий осуществления образовательной деятельности (НОК УООД), осуществляющейся муниципальными казенными общеобразовательными учреждениями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий осуществления образовательной деятельности.

Цель исследования – произвести оценку условий осуществления образовательной деятельности, осуществляющейся муниципальными образовательными организациями Дмитриевского района Курской области на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- провести анализ соответствия 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» и на информационных стендах в помещении организации (Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 и с учетом приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»)

- выявить мнение населения о качестве условий осуществления образовательной деятельности, осуществляющейся муниципальными образовательными организациями Дмитриевского района Курской области

- выработать рекомендации по улучшению качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляющейся муниципальными образовательными организациями Дмитриевского района Курской области.

Основные понятия, используемые при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями образования:

анкетирование – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»);

анкета – опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по указанным в нём правилам;

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

Сбор данных по показателям независимой оценки качества оказания услуг осуществляется организацией-оператором методом анкетирования.

Нормативно-правовые основы, обеспечивающие проведение НОК УООД

Нормативные правовые акты, регламентирующие проведение НОКО

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», статья 95.2 (далее – Федеральный закон № 273-ФЗ);

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202

«О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203

«Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457

«Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638

«Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г.

№ 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико- социальной экспертизы»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

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 Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» (далее – Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н);

Методические рекомендации Минпросвещения России к Единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей).

Сопутствующие нормативные правовые акты

Указ Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2012 г. № 1317

«О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 апреля 2008 г. № 607

«Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и подпункта «и» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

Приказ Рособрнадзора от 04.08.2023 N 1493 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации» (Зарегистрировано в Минюсте России 28.11.2023 N 76133)

В оценке приняли участие 10 образовательных организаций Дмитриевского района Курской области. Сведения по ним представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Сведения об образовательных организациях

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование организации</i>	<i>Адрес, сайт</i>	<i>Дата посещения</i>	<i>ФИО эксперта</i>
10	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» Дмитриевского района Курской области	307500, Курская область, г. Дмитриев, ул. Ленина, 79 http://centrdt46.obrazovanie46.ru/	18.11.2025	Д.Г. Олейникова Л.С. Левшина

Таблица 2. Объем выборочной совокупности респондентов

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование юридического лица</i>	<i>Общая численность получателей услуг в 2024 – 2025 году</i>	<i>Объем выборочной совокупности респондентов</i>	
			<i>всего*</i>	<i>Количество респондентов, прошедших опрос через официальный сайт и его сервис «мобильное приложение для гражданина»**</i>
1.	МБУ ДО «Центр детского творчества»	510	204	41

*объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

** доля респондентов, подлежащих опросу через официальный сайт bus.gov.ru и его сервис «мобильное приложение для гражданина», составляет не менее 20% от выборочной совокупности респондентов.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг послужили:

а) официальные сайты учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных учреждений;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг учреждениями образования, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг; г) 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 учреждения образования и т.п.).

В рамках договора, были выполнены следующие работы (оказаны услуги):

- проведен анализ размещенной информации на официальных сайтах учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационном стенде в помещении указанных учреждений;
- изучены условия оказания услуг учреждениями образования, в том числе:
наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных учреждений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- изучено мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг учреждениями образования путем анкетирования;
- произведен расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением образования, утвержденных Министерством просвещения Российской Федерации от 13 марта 2019г №114

В настоящем отчете расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, произведен по каждому учреждению образования и содержится в соответствующем разделе отчета.

1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования и информационных стенах в помещениях учреждений образования

Анализ информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стенах в помещениях учреждений образования был проведен в целях расчета показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стенах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», характеризующего критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации».

Перечень информации об образовательной организации, которая в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» и с учетом приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации» должна быть представлена на сайте, а также алгоритмы определения фактического объема информации на сайте и информационном стенде образовательных организаций.

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

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

1. С целью обеспечения доступа к информации и копиям документов, предусмотренным [частью 2 статьи 29](#) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N. 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее соответственно - информация; копии документов; Федеральный закон N 273-ФЗ), образовательная организация создает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее соответственно - Сайт, сеть «Интернет») раздел «Сведения об образовательной организации» (далее - раздел).

2. Информация в разделе представляется в виде набора страниц, и (или) иерархического списка, и (или) ссылок на другие разделы Сайта. Информация должна иметь общий механизм навигации по всем страницам раздела. Механизм навигации должен быть представлен на каждой странице раздела.

3. Доступ к разделу должен осуществляться с главной (основной) страницы Сайта, а также из основного навигационного меню Сайта.

4. Страницы раздела должны быть доступны в сети «Интернет» без дополнительной регистрации, содержать информацию и копии документов, указанные в [пунктах 7 - 20](#) настоящих Требований, а также доступные для посетителей Сайта ссылки на файлы, содержащие информацию о назначении данных файлов.

5. В разделе допускается публикация иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению образовательной организации

6. Раздел должен содержать подразделы:

«Основные сведения»;

«Структура и органы управления образовательной организацией»;

«Документы»;

«Образование»;

«Руководство»;

«Педагогический состав»;

«Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса.

Доступная среда»;

«Платные образовательные услуги»;

«Финансово-хозяйственная деятельность»;

«Вакантные места для приема (перевода) обучающихся»;

«Стипендии и меры поддержки обучающихся»;

«Международное сотрудничество»;

«Организация питания в образовательной организации».

7. Основные сведения

а) о полном и сокращенном (при наличии) наименовании образовательной организации;

б) о дате создания образовательной организации;

в) об учредителе, учредителях образовательной организации;

г) о месте нахождения образовательной организации;

д) о режиме и графике работы образовательной организации;

е) о контактных телефонах и адресах электронной почты образовательной организации;

ж) о местах осуществления образовательной деятельности, сведения о которых в соответствии с Федеральным [законом N 273-ФЗ <2>](#) не включаются в соответствующую запись в реестре лицензий на осуществление образовательной деятельности, перечисленных в [Правилах](#) размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. N 1802 (далее - Правила N 1802) , в виде адреса места нахождения;

3) о лицензии на осуществление образовательной деятельности (выписке из реестра лицензий на осуществление образовательной деятельности);

и) о наличии или об отсутствии государственной аккредитации образовательной деятельности по реализуемым образовательным программам, за исключением образовательных программ дошкольного образования, программ подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), образовательных программ, реализуемых в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом образования обучающихся с нарушением интеллекта, основных программ профессионального обучения, дополнительных образовательных

8. Структура и органы управления образовательной организацией

- а) о наименовании структурного подразделения (органа управления);
- б) о фамилиях, именах, отчествах (при наличии) и должностях руководителей структурных подразделений;
- в) о месте нахождения структурных подразделений; г) об адресах официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии);
- д) об адресах электронной почты структурных подразделений (при наличии);
- е) о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением указанных положений в виде электронных документов, подписанных простой электронной подписью в соответствии с Федеральным [законом](#) от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее соответственно - электронный документ, Федеральный закон N 63-ФЗ).

9. Документы

- а) устав образовательной организации;
- б) правила внутреннего распорядка обучающихся;
- в) правила внутреннего трудового распорядка;
- г) коллективный договор (при наличии);
- д) локальные нормативные акты образовательной организации по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, предусмотренные Федеральным [законом](#) N 273-ФЗ;
- е) отчет о результатах самообследования;
- ж) предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний (до подтверждения органом, осуществляющим государственный контроль (надзор) в сфере образования, исполнения предписания или признания его недействительным в установленном законом порядке <6>) (при наличии).

10. Образование

- 1) о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой (за исключением образовательных программ дошкольного образования), представляющую в виде образовательной программы в форме электронного документа или в виде активных ссылок, непосредственный

переход по которым позволяет получить доступ к страницам Сайта, содержащим отдельные компоненты образовательной программы, с указанием для каждой из них следующей информации:

а) об уровне общего или профессионального образования, о наименовании образовательной программы (для общеобразовательных программ);

б) о форме обучения (за исключением образовательных программ дошкольного образования);

в) о нормативном сроке обучения, коде и наименовании профессии, специальности (специальностей), направления (направлений) подготовки или укрупненной группе профессий, специальностей и направлений подготовки (для образовательных программ высшего образования по программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, программам ординатуры и программам ассистентуры-стажировки);

г) о шифре и наименовании области науки, группы научных специальностей, научной специальности (для образовательных программ высшего образования по программам подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре);

2) о направлениях и результатах научной (научно-исследовательской) деятельности и научно-исследовательской базе для ее осуществления (для образовательных организаций высшего образования и образовательных организаций дополнительного профессионального образования);

3) 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 (в форме электронного документа);

4) о численности обучающихся, являющихся иностранными гражданами, по каждой общеобразовательной программе и каждой профессии, специальности, в том числе научной, направлению подготовки или укрупненной группе профессий, специальностей и направлений подготовки (для профессиональных образовательных программ);

5) о языках образования (в форме электронного документа)

6) о результатах приема по каждой профессии, специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний), каждому направлению подготовки или специальности высшего образования, каждой научной специальности с различными условиями приема (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) с указанием средней суммы набранных баллов по всем вступительным испытаниям, а также о результатах перевода, восстановления и отчисления;

7) о трудоустройстве выпускников в виде численности трудоустроенных выпускников прошлого учебного года, освоивших основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального и высшего образования, по каждой профессии, специальности, в том числе научной, направлению подготовки или укрупненной группе профессий, специальностей и направлений подготовки

11. Руководство.

а) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя, его заместителей;

б) должности руководителя, его заместителей;

в) контактные телефоны;

г) адреса электронной почты

12. Педагогический состав.

- а) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) педагогического работника;
- б) занимаемая должность (должности);
- в) преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули);
- г) уровень (уровни) профессионального образования с указанием наименования направления подготовки и (или) специальности, в том числе научной, и квалификации;
- д) ученая степень (при наличии);
- е) ученое звание (при наличии);
- ж) сведения о повышении квалификации (за последние 3 года);
- з) сведения о профессиональной переподготовке (при наличии);
- и) сведения о продолжительности опыта (лет) работы в профессиональной сфере, соответствующей образовательной деятельности по реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей);
- к) наименование общеобразовательной программы (общеобразовательных программ), код и наименование профессии, специальности (специальностей), направления (направлений) подготовки или укрупненной группы профессий, специальностей и направлений подготовки профессиональной образовательной программы высшего образования по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, ординатуры, ассистентуры-стажировки, шифр и наименование области науки, группы научных специальностей, научной специальности программы (программ) подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре), в реализации которых участвует педагогический работник

13. Материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса. Доступная среда

- 1) о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в том числе в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:
 - а) о наличии оборудованных учебных кабинетов;
 - б) о наличии оборудованных объектов для проведения практических занятий;
 - в) о наличии оборудованных библиотек;
 - г) о наличии оборудованных объектов спорта;
 - д) о наличии оборудованных средствах обучения и воспитания;
 - е) о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям;
 - ж) об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся
- 3) о количестве жилых помещений в общежитии, интернате, формировании платы за проживание в общежитии
- 2) о специальных условиях для получения образования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

а) об обеспечении доступа в здания образовательной организации, в том числе в общежитие, интернат, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья;

б) о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

14. Платные образовательные услуги

а) о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг;

б) об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;

в) об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за 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.

15. Финансово-хозяйственная деятельность

а) об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об оказании платных образовательных услуг за счет средств физических (юридических) лиц;

б) о поступлении финансовых и материальных средств по итогам финансового года;

в) о расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года.

16. Вакантные места для приема (перевода) обучающихся

а) финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов;

б) финансируемые по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц

17. Стипендии и меры поддержки обучающихся

а) о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий;

б) о наличии и условиях предоставления обучающимся мер социальной поддержки;

в) о наличии общежития, интерната;

г) о количестве жилых помещений в общежитии, интернате для иногородних обучающихся;

д) о формировании платы за проживание в общежитии.

18. Международное сотрудничество

Должен содержать информацию о заключенных и планируемых к заключению договорах с иностранными и (или) международными организациями по вопросам образования и науки.

19. Организация питания в образовательной организации

- 1) об условиях питания и охраны здоровья обучающихся
- 2) об условиях питания обучающихся по образовательным программам начального общего образования в государственных и муниципальных общеобразовательных организациях, в том числе:
 - а) меню ежедневного горячего питания;
 - б) информацию о наличии диетического меню в общеобразовательной организации;
 - в) перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по организации питания в общеобразовательной организации;
 - г) перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, поставляющих (реализующих) пищевые продукты и продовольственное сырье в общеобразовательную организацию;
 - д) форму обратной связи для родителей обучающихся и ответы на вопросы родителей по питанию

20. Образовательные стандарты и требования

- а) о федеральных государственных образовательных стандартах;
- б) о федеральных государственных требованиях;
- в) об образовательных стандартах (при наличии);
- г) о самостоятельно устанавливаемых образовательной организацией высшего образования требованиях (при наличии)

21. Сайт должен иметь версию для слабовидящих.

22. Информация на Сайте размещается в текстовом, гипертекстовом, графическом форматах, а также в форматах инфографики, мультимедиа, электронного документа, открытых данных и базы данных.

23. Информация в виде текста размещается на Сайте в формате, обеспечивающем возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами браузера.

24. Текстовые и табличные материалы дополнительно к гипертекстовому формату размещаются на Сайте в виде файлов в формате, обеспечивающем возможность их сохранения на технических средствах пользователей (скачивание) и допускающем после сохранения возможность поиска и копирования произвольного фрагмента текста средствами соответствующей программы для просмотра.

25. Посредством применения форматов представления информации, размещенной на Сайте, пользователю должны быть обеспечены:

- а) свободный доступ к информации на основе общедоступного программного обеспечения.

Доступ к информации не может быть обусловлен требованием применения пользователями определенных веб-обозревателей или установки иных технических средств программного обеспечения, предоставляющих доступ к указанной информации;

б) возможность навигации, поиска и использования текстовой информации при выключенной функции отображения графических элементов страниц в вебобозревателе;

в) возможность прочтения отсканированного текста в электронной копии документа, изготовленного на бумажном носителе.

26. Информация, указанная в [пунктах 7 - 20](#) настоящих Требований, представляется на Сайте в формате, обеспечивающем ее автоматическую обработку, в целях повторного использования информации без предварительного изменения человеком.

27. Все страницы официального Сайта, содержащие сведения, указанные в [пунктах 7 - 20](#) настоящих Требований, должны содержать html-разметку, определяющую наличие соответствующей информации, подлежащей размещению на Сайте.

Соответствие сведенияя 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 стенах в помещении организации» наименование информации об образовательной организации:

I. Основные сведения

Информация о месте нахождения образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)

Информация о режиме и графике работы образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)

Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты образовательной организации, ее представительств и филиалов (при наличии)

II. Структура и органы управления образовательной организацией

Информация о структуре и об органах управления образовательной организации (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления); фамилии, имена, отчества (при наличии) и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии); адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений (органов управления) образовательной организации (при наличии)

III. Документы (в виде копий)

Свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии)

Локальные нормативные акты, предусмотренные частью 2 статьи 30 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (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), а также правила внутреннего распорядка обучающихся, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор (при наличии)

15. Платные образовательные услуги

Документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе

16. Образование

Лицензия на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)

Информация о сроке действия государственной аккредитации образовательных программ (при наличии), общественной, профессионально-общественной аккредитации образовательных программ (при наличии)

Информация о календарном учебном графике с приложением его в виде электронного документа

Образовательные организации, реализующие общеобразовательные программы, дополнительно указывают наименование образовательной программы

Образовательные организации, реализующие профессиональные образовательные программы, дополнительно для каждой образовательной программы размещают:

Информацию о результатах приема по каждой профессии, по каждой специальности среднего профессионального образования (при наличии вступительных испытаний) (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); о средней сумме набранных баллов по всем вступительным испытаниям (при наличии вступительных испытаний), а также о результатах перевода, восстановления и отчисления

17. Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав

Информация о руководителе образовательной организации, его заместителях, руководителях филиалов, представительств образовательной организации (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей; должность руководителя, его заместителей; контактные телефоны; адреса электронной почты

Информация о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) педагогического работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые учебные предметы, курсы, дисциплины (модули)

18. Материально-техническое обеспечение образовательной деятельности

Информация об условиях питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Выводы по результатам обобщения информации, размещенной на официальных сайтах учреждений образования и информационных стенах в помещениях учреждений образования:

1. Информация о деятельности, размещенная на информационных стенах в помещениях указанных учреждений, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами;

2. Информация о деятельности, размещенная на официальных сайтах указанных учреждений, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

2.

3. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями образования (в баллах)

В таблице 3 представлены сведения по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Таблица 3. Сводная таблица по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»

Организации	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».	1.1 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	1.2.Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.2 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 30)	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»	1.3 Значение показателя с учетом веса (значение веса - 40)	Итого
МБУ ДО «Центр детского творчества»	100	30	100	30	100	40	100

По второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность». Данные по каждой организации представлены в таблице 3. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром общеобразовательных учреждений.

Таблица 3. Сводная таблица по второму критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»

Организации	2.1Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	2.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50)	2.2Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий	2.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50)	Итого
МБУ ДО «Центр детского творчества»	100	50	100	50	100

По третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» сведения представлены в таблице 4.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром территории по заданным параметрам

Таблица 4. Сводная таблица по третьему критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»

Организации	3.1Оборудование территории, прилегающей к зданиям организаций, и помещений с учетом доступности для инвалидов	3.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	3.3 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	3.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	Итого
МБУ ДО «Центр детского творчества»	60	18	80	32	100	30	80

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» данные представлены в таблице 5. Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов.

Таблица 5. Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Организации	4.1.Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих первичный контакт	4.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 40)	4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия	4.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 20)	Итого
МБУ ДО «Центр детского творчества»	100	40	100	40	100	20	100

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций» данные представлены в таблице 6

Таблица 6. Сводная таблица по пятому критерию «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности организаций»

Организации	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.1 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 30)	5.2 Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных удобством графика работы	5.2 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 20)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	5.3 Значение показателя с учётом веса (значение веса - 50)	Итого
МБУ ДО «Центр детского творчества»	100	50	100	20	100	50	100

В таблице 7 представлены общие сведения по всем критериям анализируемых организаций

Таблица 7. Сводная таблица по пяти критериям

Организации	Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»	Критерий 2. «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»	Критерий 3. «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации».	Критерий 5. «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»
МБУ ДО «Центр детского творчества»	100	100	80	100	100

4. Основные недостатки в работе образовательных учреждений, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг МБУДО «Центр детского творчества» выявлены следующие недостатки:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» отсутствуют:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» отсутствуют:

1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
2. Наличие сменных кресел-колясок;

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» отсутствуют:

1. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
2. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшим необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации
- 3.

1. Выводы по результатам выполнения работ по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями образования и предложения по совершенствованию их деятельности

По итогам расчета всех критериев для 10 образовательных учреждений Дмитриевского района Курской области был сформирован их рейтинг, представленный в таблице 8.

Таблица 8. Рейтинг образовательных учреждений Дмитриевского района Курской области

Организации	Баллы	Рейтинг
МБУДО «Центр детского творчества»	96	1
Средняя по району		94,22

Расчет по всем организациям по каждому критерию представлен в Приложении

**Предложения
по совершенствованию деятельности учреждений образования**

МБУДО «Центр детского творчества» необходимо обеспечить:

По критерию «Доступность образовательной деятельности для инвалидов» обеспечить:

по Пункту 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечить:

3. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
4. Наличие сменных кресел-колясок;

по Пункту 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» обеспечить:

4. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
5. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшиими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации

Приложение

Сведения об организации - операторе

Образовательная организация - частное учреждение дополнительного профессионального образования «Дом знаний»

305000, г. Курск, ул. Радищева, д.35

Тел. 70-82-28, факс 70-56-87

ИНН 4632103336 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000417

К/сч30101810145250000411

Филиал «Центральный» Банк ВТБ (ПАО) г. Москва

БИК 044525411

Независимая оценка проведена Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере образования и культуры

Члены экспертной группы:

Муха И.В.

Левшина Л.С.

Олейникова Д.Г.

**Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг
МБУДО «Центр детского творчества»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Расчет показателей по учреждению образования	Значение показателя оценки качества учреждения образования
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стенах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	30%	по формуле (1.1): $\Pi_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ $(11/11_{стенд} + 58/58_{сайт}) / 2 \times 100 = 100 \text{ инф}$	100 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи: - 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%	по формуле (1.2): $\Pi_{дист} = T_{дист} \times C_{дист} \quad (1.2)$ $30_{дист} \times 4_{дист} = 120_{дист}$ В наличии четыре дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг.	100 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	по формуле (1.3): $\Pi_{откр_{уд}} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ $(204_{стенд} + 204_{сайт}) / 2 * 204_{общ} \times 100 = 100^{откр_{уд}}$	100 баллов

Итого по критерию 1(К¹): (0,3 x 100_{инф} + 0,3 x 100_{дист} + 0,4 x 100 ^{откр}_{уд})			100 баллов	
2. Критерий «Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность»				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется образовательная деятельность: - 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%	по формуле (2.1): $\Pi_{комф. усл} = T_{комф} \times C_{комф}, \quad (2.1)$ $20_{комф} \times 6_{комф} = 100_{комф. усл}$ <p>В наличии и функционируют <u>шесть</u> комфортных условий предоставления услуг.</p>	100 баллов
2.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (2.3): $\Pi_{уд}^{комф} = \frac{Y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$ $(204^{комф}/204_{общ}) \times 100 = 100^{комф}_{уд}$	100 баллов
Итого по критерию 2 (К²): (0,5 x 100_{комф. усл} + 0,5 x 100_{комф}_{уд})				100 баллов
3. Критерий «Доступность образовательной деятельности для инвалидов»				
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;	30%	по формуле (3.1): $\Pi_{дост}^{опр} = T_{дост}^{опр} \times C_{дост}^{опр}, \quad (3.1)$ $20^{опр}_{дост} \times 3^{опр}_{дост} = 60^{опр}_{дост}$ <p>В наличии <u>три</u> условия доступности услуг для инвалидов.</p>	60 баллов

	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации 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 	40%	<p>по формуле (3.2):</p> $\Pi_{\text{дост}}^{\text{усл}} = T_{\text{усл}}^{\text{дост}} \times C_{\text{усл}}^{\text{дост}}, \quad (3.2)$ $20^{\text{усл}}_{\text{дост}} \times 4^{\text{усл}}_{\text{дост}} = 80^{\text{усл}}_{\text{дост}}$ <p>В наличии <u>четыре</u> условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p>	80 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30%	<p>по формуле (3.3):</p> $\Pi_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{\text{Ч}_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$ $(4^{\text{дост}}/5_{\text{инв}}) \times 100 = 80^{\text{дост}}_{\text{уд}}$	80 баллов
Итого по критерию 3 (К³): (0,3 x 60^{опт}_{дост} + 0,4 x 80^{усл}_{дост} + 0,3 x 100^{дост}_{уд})				80 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)	40%	<p>по формуле (4.1):</p> $\Pi_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ $(204^{\text{перв.конт}}/204_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$	100 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)	40%	<p>по формуле (4.2):</p> $\Pi_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{Y_{\text{оказ.услуг}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ $(204^{\text{каз.услуг}}/204_{\text{общ}}) \times 100 = 100^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$	100 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)	20%	по формуле (4.3): $\Pi_{уд}^{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{Y_{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ $(204_{\text{вежл.дист}}/204_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$	100 баллов
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

Итого по критерию 4 (К⁴): $(0,4 \times 100_{\text{уд}}^{\text{перв.конт}} + 0,4 \times 100_{\text{уд}}^{\text{каз.услуг}} + 0,2 \times 100_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}})$ **100 баллов**

5.	Критерий «Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности»			
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%	по формуле (5.1): $\Pi_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ $(204_{\text{реком}}/204_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{реком}}$	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	по формуле (5.2): $\Pi_{\text{орг.усл}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ $(204_{\text{орг.усл}}/204_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$	100 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50%	по формуле (5.3): $\Pi_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ $(204_{\text{уд}}/204_{\text{общ}}) \times 100 = 100_{\text{уд}}$	100 баллов
Итого по критерию 5 (К⁵): $(0,3 \times 100_{\text{реком}} + 0,2 \times 100_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} + 0,5 \times 100_{\text{уд}})$				100 баллов

Расчет показателя оценки качества по учреждению (по формуле (6)):

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

$(100+100+80+100+100)/5 = 96$ МБУДО «Центр детского творчества»