

**Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий образовательной деятельности**

№	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 нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Наличие на официальном сайте организации Информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации

	<p>ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</p>	<p>2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.</p>
		<p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.</p>
<p>3</p>	<p>ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</p>	<p>3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</p>	<p>Изучение условий доступности организаций для инвалидов.</p>
		<p>3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Изучение условий доступности организаций для инвалидов.</p>
		<p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н,</p>

			зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
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 в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		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 в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н,

			зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
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 <b>О</b> качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения <b>О</b> качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения <b>О</b> качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.

## КРИТЕРИИ 1

### Открытость и доступность информации об образовательной организации.

В таблице представлены данные характеризующие Критерий 1 (К1) - открытость и доступность информации.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

1.1.1. Удовлетворенность информацией размещенной на стенде образовательной организации.

1.1.2. Удовлетворенность информацией размещенной на сайте образовательной организации.

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.3.1. Доля удовлетворенных информацией размещенной на стенде образовательной организации.

1.3.2. Доля удовлетворенных информацией размещенной на сайте образовательной организации.

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.

Ранг (место в рейтинге по К1)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	1.1.1.	1.1.2.	1.1	1.2.	1.3.1.	1.3.2.	1.3.	К1
--	------	----	-----	-------	--------	--------	-----	------	--------	--------	------	----

58	239	МАОУ СШ № 154	ОО	Советский	77	74	76	100	100	100	100	92,7
60	92	МАДОУ № 112	ДОУ	Советский	73	79	76	100	100	99	100	92,6
61	117	МБДОУ № 148	ДОУ	Советский	71	79	75	100	100	100	100	92,5

## КРИТЕРИЙ 2

### Комфортность условий предоставления услуг образовательной организацией.

В таблице представлены данные характеризующие Критерий 2 (К2) -комфортность условий предоставления услуг.

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

Ранг (место в рейтинге по К1)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	2.1.	2.3.	К2
1	257	МБОУ СОШ № 10 имени академика Ю.А. Овчинникова	ОО	Центральный	100	100	100,0
1	187	МБОУ СШ № 13	ОО	Ленинский	100	100	100,0
1	28	МАДОУ № 167	ДОУ	Ленинский	100	100	100,0
1	61	МАДОУ № 183	ДОУ	Свердловский	100	100	100,0

1	85	МБДОУ № 319	ДОУ	Свердловский	100	100	100,0
1	92	МАДОУ № 112	ДОУ	Советский	100	100	100,0
1	117	МБДОУ № 148	ДОУ	Советский	100	100	100,0

### КРИТЕРИЙ 3

#### Доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

В таблице представлены данные характеризующие Критерий 3 (К3) - доступность услуг для инвалидов в образовательной организации.

3.1. Оборудование помещений образовательной организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

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

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Ранг (место в рейтинге по К1)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	3.1.	3.2.	3.2.	К3
237	117	МБДОУ № 148	ДОУ	Советский	0	20	100	38,0
237	122	МБДОУ № 217 «Золотая рыбка»	ДОУ	Советский	0	20	100	38,0
237	124	МБДОУ № 227	ДОУ	Советский	0	20	100	38,0
237	131	МБДОУ № 301	ДОУ	Советский	0	20	100	38,0

237	154	МБДОУ № 79	ДОУ	Центральный	0	20	100	<b>38,0</b>
237	261	МБОУ ДО ЦДО № 4 «Сова»	ДОД	Железнодорожный	0	20	100	<b>38,0</b>
246	82	МБДОУ № 27	ДОУ	Свердловский	0	20	89	<b>34,7</b>
247	129	МБДОУ № 292	ДОУ	Советский	0	20	86	<b>33,8</b>

#### КРИТЕРИЙ 4

##### Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

В таблице представлены данные характеризующие Критерий 4 (К4) - доброжелательность, вежливость работников образовательной организации.

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Ранг (место в рейтинге по К1)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	4.1.	4.2.	4.3.	К4
<b>1</b>	<b>117</b>	<b>МБДОУ № 148</b>	<b>ДОУ</b>	<b>Советский</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>
1	124	МБДОУ № 227	ДОУ	Советский	100	100	100	<b>100,0</b>



1	269	МАОУ ДО ЦДО «Спектр»	ДОД	Октябрьский	100	100	100	<b>100,0</b>
1	75	МБДОУ № 179	ДОУ	Свердловский	100	100	100	<b>100,0</b>
33	114	МАДОУ № 97	ДОУ	Советский	100	99	100	<b>99,6</b>
34	25	МБДОУ № 278	ДОУ	Кировский	99	99	100	<b>99,2</b>

### КРИТЕРИЙ 5

#### Удовлетворенность условиями оказания услуг образовательной организацией.

В таблице представлены данные характеризующие Критерий 5 (К5) - удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в образовательной организации.

Ранг (место в рейтинге по К1)	№ ОУ	ОУ	Тип	Район	5.1.	5.2.	5.3.	К2
109	20	МБДОУ № 182	ДОУ	Кировский	90	93	92	<b>91,6</b>
111	42	МАДОУ № 322 «Морозко»	ДОУ	Октябрьский	100	100	83	<b>91,5</b>
<b>111</b>	<b>117</b>	<b>МБДОУ № 148</b>	<b>ДОУ</b>	<b>Советский</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>91,5</b>
111	111	МАДОУ № 76	ДОУ	Советский	92	92	91	<b>91,5</b>
114	21	МБДОУ № 22	ДОУ	Кировский	86	98	92	<b>91,4</b>

<b>114</b>	238	МАОУ СШ № 152 имени А.Д. Березина	ОО	Советский	90	92	92	<b>91,4</b>
<b>116</b>	39	МБДОУ № 41	ДОУ	Ленинский	88	97	91	<b>91,3</b>
<b>116</b>	205	МБОУ СШ № 36	ОО	Октябрьский	92	91	91	<b>91,3</b>
<b>118</b>	125	МБДОУ № 247	ДОУ	Советский	88	96	91	<b>91,1</b>
<b>119</b>	149	МБДОУ № 120	ДОУ	Центральный	91	91	91	<b>91,0</b>

### Итоговый рейтинг муниципальных образовательных организаций г. Красноярска

РЕЙТИНГ				ОБЩИЙ БАЛЛ	К1	К2	К3	К4	К5
Ранг организации	ОУ	Тип	Район	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Добротность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
122	МБДОУ № 295	ДОУ	Железнодорожный	85,0	90,6	90,0	62,0	91,8	90,5
123	МАОУ СШ № 145	ОО	Советский	85,0	92,7	85,0	88,0	77,4	81,8
124	МБДОУ № 7	ДОУ	Железнодорожный	84,8	86,4	95,0	48,9	96,4	97,5
125	МАДОУ № 82	ДОУ	Свердловский	84,8	84,4	91,5	83,8	90,4	73,9
126	МАОУ СШ № 158 «Грани»	ОО	Свердловский	84,8	93,8	75,0	95,8	73,4	85,8
127	МБДОУ № 90	ДОУ	Октябрьский	84,8	87,7	94,5	51,8	96,0	93,8

128	МБДОУ № 95	ДОУ	Центральный	84,7	87,5	92,5	54,0	94,4	95,0
129	МАОУ СШ № 66 имени Героя Советского союза Бурыхина Е.И.	ОО	Советский	84,6	95,8	90,5	57,0	93,2	86,6
130	МАОУ СШ № 149	ОО	Советский	84,5	88,7	93,0	60,0	91,0	90,0
131	МБДОУ № 84	ДОУ	Ленинский	84,5	86,2	86,5	68,5	93,0	88,2
<b>132</b>	<b>МБДОУ № 148</b>	<b>ДОУ</b>	<b>Советский</b>	<b>84,4</b>	<b>92,5</b>	<b>100,0</b>	<b>38,0</b>	<b>100,0</b>	<b>91,5</b>

**Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации								2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности Крит2			3. Доступность услуг для инвалидов Крит3				4. Доброжелательность, вежливость работников организации Крит4				5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности Крит5				ИТОГ 1.1.1. Общий балл
		1.1.1. П. инф.	1.1.2. П. инф. сайт	1.1. П. инф	1.2. П дист	1.3.1. П. откр.	1.3.2. П откр. сайт	1.3. П откр у	Крит 1	2.1. П. комф	2.3. П У комф.	Крит 2	3.1. П орг.	3.2. П усл. Д.	3.3. П дост. У. Крит 3	4.1. П перв. К.	4.2. П оказ. Усл.	4.3 П. вежл.	Крит 4	5.1. П реком.	5.2. П орг. Усл.	5.3. П. уд.	Крит 5		
84	МАДОУ № 25	73	77	75	100	100	91	96	91	100	87	94	0	60	100	54	92	97	95	95	79	89	95	89	84
<b>85</b>	<b>МБДОУ № 148</b>	<b>71</b>	<b>79</b>	<b>75</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>92</b>	<b>84</b>
86	МБДОУ № 274	71	74	73	100	91	94	93	89	100	72	86	0	60	86	50	96	96	97	96	93	93	91	92	83
87	МБДОУ № 8	70	76	73	100	100	100	100	92	100	100	100	0	60	100	54	75	75	100	80	75	75	100	88	83

88	МАДОУ № 5	71	71	71	100	96	90	93	89	100	81	91	0	80	86	58	85	85	100	88	81	92	92	89	83
89	МБДОУ № 182	71	78	75	100	95	83	89	88	100	83	92	20	40	100	52	91	95	98	94	90	93	92	92	83
90	МБДОУ № 6 «Солнышко»	64	72	68	90	98	95	97	86	100	86	93	0	40	100	46	96	93	97	95	92	95	93	93	83
91	МБДОУ № 263	73	75	74	100	97	95	96	91	100	78	89	20	20	100	44	98	98	100	98	92	100	94	95	83
92	МБДОУ № 311	73	77	75	100	82	83	83	86	100	78	89	0	80	100	62	94	97	94	95	82	88	81	83	83
93	МБДОУ № 271	73	72	73	90	97	94	96	87	100	72	86	20	60	86	56	89	91	99	92	84	91	91	89	82
94	МБДОУ № 310 «Снегири»	71	77	74	100	97	74	86	86	100	71	86	0	60	83	49	92	100	100	97	92	94	94	93	82
95	МБДОУ № 179	68	66	67	100	100	75	88	85	100	75	88	0	20	100	38	100	100	100	100	100	100	100	100	82
96	МБДОУ № 18	71	78	75	90	96	89	93	86	100	77	89	0	60	100	54	94	96	94	95	90	91	87	89	82
97	МБДОУ № 137	71	79	75	100	98	90	94	90	100	76	88	0	40	100	46	96	92	99	95	84	96	88	88	82

### **Выводы и рекомендации.**

В независимой оценке качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории города Красноярск в 2023 году, приняли участие 276 организаций. В оценке учитывалось

мнение 82 999 человек из числа получателей услуг.

Средний балл по отрасли образования на территории города Красноярска в 2023 году составил - 83,31 балла.

Средний балл по критерию «Открытость и доступность информации об организации» составил - 89,23 балла.

Средний балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» составил - 90,97 балла.

Средний балл по критерию «Доступность услуг для инвалидов» составил - 59,92 балла.

Средний балл по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» составил - 89,15 балла.

Средний балл по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил - 87,29 балла.

### **Общие рекомендации для всех типов образовательных организаций.**

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости учреждения культуры важно устранить выявленные недостатки;

создать официальный сайт, обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах; обеспечить на официальном сайте, для утановления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системную поддержку работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо устранить выявленные недостатки; продолжить совершенствовать материально- техническую базу организации по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организации.

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т. ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организации. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организации, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

5). Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг, а также регулярно проводить социологические опросы получателей услуг на предмет удовлетворенности.

### **Выявленные недостатки и конкретные рекомендации в разрезе образовательных организаций**

<b>№</b>	<b>Организация</b>	<b>Рекомендации</b>
117	МБДОУ № 148	Обеспечить указанные недостающие материалы и/или условия оказания услуг, а именно: - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие оборудованных групп пандусами/подъемными платформами; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом

		<p>доступности инвалидов: Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие сменных кресел-колясок; - Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности инвалидов: Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении; - Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими: Возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому;</p>
--	--	---