

Краевое государственное бюджетное общеобразовательное учреждение  
для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья  
«Барнаулская общеобразовательная школа № 2»

ПРИНЯТО:  
Решением Педагогического совета  
Протокол № 1 от 27.08 20 19

УТВЕРЖДЕНО:  
Директор КГБОУ  
«Барнаулская общеобразовательная  
школа № 2»  
Е.А. Крынин  
Приказ от «28» 08 201 9 № 01-09/20



## ПОЛОЖЕНИЕ об оценке качества условий оказания услуг учреждением

### 1. Общие положения

Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, проводится в целях предоставления участникам отношений в сфере образования информации об уровне организации работы по реализации образовательных программ на основе общедоступной информации.

1.1. Положение об оценке качества условий осуществления образовательной деятельности (далее - Положение) разработано в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 декабря 2014 г. № 1547 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 февраля 2015 г., регистрационный № 35837) и приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» в целях реализации Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной-экспертизы».

1.2. Настоящее Положение представляет нормативный документ, регламентирующий процедуру и формы проведения самооценки качества условий осуществления образовательной деятельности на уровне КГБОУ «Барнаулская общеобразовательная школа № 2» (далее - Учреждение).

1.3. Целью проведения оценки качества является анализ текущих условий осуществления образовательной деятельности КГБОУ «Барнаулская общеобразовательная школа № 2» и планирование повышения их эффективности, а также обеспечение доступности и открытости информации о качестве оказания услуг.

1.4. Оценка качества условий оказания услуг осуществления образовательной деятельности Учреждения проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

1.5. Оценка качества условий осуществления образовательной деятельности направлена на развитие образовательной среды и педагогического процесса и коррекцию деятельности коллектива.

1.6. Участниками процесса оценки качества условий осуществления образовательной деятельности являются заместитель директора по учебно-воспитательной работе, руководители методических объединений, педагогические работники Учреждения, родители (законные представители).

1.7. Общее руководство проведением и оформлением результатов оценки качества условий осуществления образовательной деятельности возлагается на заместителя директора по учебно-воспитательной работе.

1.8. В соответствии с целями и задачами оценка качества условий осуществления образовательной деятельности выполняет ряд функций:

- оценочная функция - выявление соответствия оценочных параметров нормативным и современным параметрам и требованиям;

- диагностическая функция - выявление причин возникновения отклонений качества условий осуществления образовательной деятельности от нормативных параметров, по которым осуществляется самооценка;

- прогностическая функция - самооценка последствий проявления отклонений качества условий осуществления образовательной деятельности.

## **II. Методы и критерии оценки качества условий оказания услуг осуществления образовательной деятельности и (далее - оценка качества)**

2.1. Методика оценки качества предполагает использование следующих методов:

- пассивные (наблюдение, количественный и качественный анализ качества условий осуществления образовательной деятельности, экспертное оценивание и т.п.);

- активные (анкетирование, собеседование).

2.2. Общими методологическими требованиями к инструментарию оценки качества являются: валидность, надежность, удобство использования, стандартизованность. Процедура измерения, используемая в рамках оценки качества, направлена на установление количественных характеристик объекта.

2.3. В процессе анализируются собираемые данные по критериям и показателям оценки качества условий оказания услуг образовательными организациями. Лица, осуществляющие оценку качества, несут персональную ответственность за достоверность и объективность предоставляемой информации.

2.4. Результаты оценки качества являются основанием для планирования и принятия обоснованных управленческих решений администрацией Учреждения.

## **III. Организация оценки качества**

3.1. Процедура оценки качества проводится в соответствии с Методическими рекомендациями по расчету показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования. Процедура самооценки включает в себя следующие этапы:

- планирование и подготовку работ по оценке качества условий оказания услуг Учреждением;

- организацию и проведение оценки качества;

- обобщение полученных результатов и на их основе формирование отчета;

- рассмотрение отчета Советом Учреждения, педагогическим советом.

3.3. Сроки и форма проведения оценки качества, состав лиц, привлекаемых для его проведения, определяются приказом по Учреждению.

#### IV. Структура оценки качества

Оценка качества условий образовательной деятельности осуществляется по следующим критериям:

- 4.1. Открытость и доступность информации об Учреждении.
- 4.2. Комфортность условий предоставления услуг.
- 4.3. Доступность услуг для инвалидов.
- 4.4. Доброжелательность, вежливость работников школы.
- 4.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по Учреждению.

#### V. Отчет о результатах оценки качества

5.1. Результаты оценки качества оформляются в виде отчета, включающего аналитическую часть, и результаты анализа - показатели деятельности школы.

5.2. Отчет по самооценке формируется к началу учебного года.

5.3. Результаты оценки качества рассматриваются на педагогическом совете, Совете Учреждения.

5.4. Отчет подписывается директором школы и заверяется печатью.

5.5. Размещение отчета образовательного учреждения на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» и направление его учредителю осуществляется по мере формирования.

5.6. Основными пользователями результатов оценки качества являются:

- администрация и педагогические работники Учреждения;
- обучающиеся и их родители (законные представители);
- представители общественности.

#### Методика самооценки качества условий осуществления образовательной деятельности школы

#### Критерии и показатели оценки качества условий осуществления образовательной деятельности школы

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об учреждении	1.1. Соответствие информации о деятельности школы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам	Анализ информационных стендов в помещении школы и официального сайта Учреждения
		1.2. Наличие па официальном сайте школы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официального сайта школы
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности школы	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 (Далее Опрос потребителей услуг). Анкета для опроса получателей услуг (Приложение 2), вопросы 2 и 4

	Комфортность условий предоставления услуг	2.1. Обеспечение в школе комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении школы
		2.2. Показатель не установлен - для итоговой оценки организации используется расчетная величина	Расчетная величина значения показателя
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 6
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений школы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности Учреждения для инвалидов
		3.2. Обеспечение в школе условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов	Опрос потребителей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 8
4.	Доброжелательность, вежливость работников школы	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных Доброжелательностью, вежливостью работников школы обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в Учреждение	Опрос потребителей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 9
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в Учреждение	Опрос потребителей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 10
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников школы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 12
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателями услуг, которые готовы рекомендовать школу родственникам и знакомым	Опрос потребителей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 13
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы школы отдельных специалистов прочее)	Опрос потребителей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 14
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в школе	Опрос потребителей услуг. Анкета для опроса получателей услуг, вопрос 15

**Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о школе**

№	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 школы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении Учреждения: - на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет» (Пинф)	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности школы, размещенной на информационных стендах в помещении Учреждения, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	отсутствует информация о деятельности Учреждения	0 баллов	100 баллов
			- объем информации (количество материалов/ единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении школы по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд)	1-100 баллов	Для расчета формула (1.1)	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности школы, размещенной на официальном сайте Учреждения, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности Учреждения на ее официальном сайте	0 баллов	
			объем информации (количество Материалов/ единиц информации), размещенной на официальном сайте школы по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными	1 100 баллов		



гиперссылки на нее) (Пдист)	5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг школой (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); б) иного дистанционного способа взаимодействия.	руют более трех дистанционных способов взаимодействия	
--------------------------------	---	---	--

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

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 школы. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов. 100 баллов (так как в наличии более трех способов дистанционного взаимодействия)

№	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 школы, размещенной на информационных стендах в помещении Учреждения, на официальном сайте Учреждения социальной сферы в сети «Интернет»	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на информационных стендах в помещении Учреждения	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на информационных стендах в помещении Учреждения по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Устенд)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула 11.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством,	Число получателей услуг, удовлетворенных	0-100 баллов	

Поткр.уд) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (Чобщ)	полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет»	качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на официальном сайте Учреждения по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Усайт)		
--	--	---	--	--

$$П \text{ откр.уд} = \frac{(У_{\text{стенд}} + У_{\text{сайт}})}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \times 100, \quad (1.3.)$$

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении школы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте Учреждения;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K <sup>1</sup> )	K <sup>1</sup> = (0,3xПинф + 0,3xПдист + 0,4x Поткр.уд) Рассчитывается с учетом значения каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов
---	---	---------------

### Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателе й	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значен ие Параме тров баллах	Максим альное значени е показате лей
2.1.	Обеспечени е в школе комфортных условий для предоставле ния услуг (перечень параметров комфортных условий устанавлива ется в	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 школы; 3) наличие и доступность	- отсутствуют комфортные условия  - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) (С комф)	0 баллон  по 20 баллов за каждое условие Ткомф	100 баллов Для расчета формула (2 Л)

<p>ведомственным нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении и показателей независимой оценки качества) (Пкомф.усл)</p>	<p>питьевой йоды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений школы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до школы общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте школы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста Учреждения); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>	<p>наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>100 баллов</p>
---	---	---	-------------------

$$P_{\text{комф}} = T_{\text{комф}} \times S_{\text{комф}},$$

(2.1)

где

$T_{\text{комф}}$  - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (но 20 баллов за каждое комфортное условие)

$S_{\text{комф}}$  - количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ( $P_{\text{комф.усл}}$ ) принимает значение 100 баллов

2.2.	Время ожидания предоставления услуги (Пожд)	0.4	<p>В сфере образования</p> <p>Показатель "Время ожидания предоставления услуги» не установлен.</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (12.2 обр)</p>
------	---	-----	--	---

При расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для организации в сфере образования используется расчетная величина показателя (2.2), которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям (2.1 и 2.3) по формуле:

$$\text{Поброжд} = (\text{Пкомф.усл} + \text{Пкомф.уд.}) : 2 \quad (2.2\text{обр})$$

где

Пкомф.усл - обеспечение в организации комфортных условий (показатель 2.1)

Пкомф.уд - доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (показатель 2.3)

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы показателей качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг школой (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пкомф.уд)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг школой	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг школой (Укомф), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Чобщ)	0 - 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3.)

$$\text{Пкомф.уд} = \frac{\text{Укомф}}{\text{Чобщ}} \times 100 \quad (2.3)$$

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K2)	$K2 = (0,3 \times \text{Пкомф.усл} + \text{Пкомф.уд}) / 3 + 0,3 \times \text{Пкомф.уд}$	100 баллов
---	---	------------

#### Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров в показателе оценки качества	Значение Параметра в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях школы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусам и	- отсутствующих условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) 'Единог

	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. (Порг.дост)	0.4	(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 Учреждении.	- количество условий доступности и организации для инвалидов (от одного до четырех) (Сорг.дост)	но 20 баллов за каждое условие Торг.дост	порядка
				- наличие пяти и более условий доступности и для инвалидов	100 баллов	

$$\text{Порг.дост} = \text{Торг.дост} \times \text{Сорг.дост}$$

(3.1)

где

Торг.дост - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Сорг.дост - количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Порг.дост) принимает значение 100 баллов

3.2	Обеспечение в школе условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой	0.4	3.2.1. Наличие в школе условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической	- отсутствующим условиям доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета (формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности,	по 20 баллов за каждое Условие Туслуг.дост	

<p>и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам но слуху (слуху и фению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта школы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками Учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях школы и на прилегающей территории;</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (Пуслуг,дост)</p>	<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>4) наличие альтернативной версии официального сайта школы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками школы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях Учреждения и на прилегающей территории;</p> <p>6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>	<p>позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) Суслуг.дост</p>		
		<p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>100 баллов</p>	

$$\text{Пуслуг.дост} = \text{Туслуг.дост} \times \text{Суслуг.дост}, \quad (3.2)$$

где

Туслуг.дост - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслуг.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 (Пуслуг.дост) принимает значение 100 баллов

3.3	Доля получателей Услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг инвалидов). (Пдостуд)	0.3	3.3.1 . Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (Удост), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чинв)	0-100 балло в	100 баллов Для расчета формула (3.3)
-----	--	-----	---	--	---------------	---

$$\text{Пдост.уд} = \frac{\text{Удост}}{\text{Чинв}} \times 100 \quad (3.3)$$

где

Удост – число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К1)	1,0	К3=(0,3чПорг,дост=0,4Пуслуг,дост=0,3хПдост,уд)	100 баллов
--	-----	--	------------

**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников школы**

№	Показатели оценки качества	Значимост 1. показателе й	Параметры показатели оценки качества. подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в Учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пперв,конт)	0.4	4.1.1. Удовлетворенность Доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в школу.	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (Уперв.конт), по отношению к числу получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобш)	0-100 баллов	100 баллов в Для расчета формула (4.1)

$$\text{Перв.конт.уд} = \frac{\text{Уперв.конт}}{\text{Чобщ}} \times 100, \quad (4.1)$$

где  
 Уперв,конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в Учреждение (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Показ.услуг.уд)	0.4	4.2 1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, инструкторы, библиотекари и прочие работники) при обращении в Учреждение	число получателей услуг. удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников школы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (Уоказ.услуг), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
------	--	-----	--	--	--------------	---

$$\text{Показ.услуг.уд} = \frac{(\text{Уоказ.услуг})}{\text{Чобщ}} \times 100, \quad (4.2)$$

где

Уоказ.услуг – число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников школы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пвежл,дист)	0.2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников школы 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 получаемых услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников школы при использовании дистанционных форм взаимодействия (Увежл.дист) отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
------	---	-----	---	---	--------------	---

$$\text{Пвежл.дист.уд} = \frac{(\text{Увежл.дист})}{\text{Чобщ}} \times 100, \quad (4.3)$$

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников школы» (К4)	1.0	$K4 = (0,4 \times \text{Перв.конт.уд.} + 0,4 \times \text{Показ.услуг.уд.} + 0,2 \times \text{Пвежл.вежл.дист.уд})$	100 баллов
--	-----	---	------------

#### Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
---	----------------------------	------------------------	---	---	------------------------------	-----------------------------------

5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать школу родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Преком)	0.3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать школу родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать школу родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (Уреком), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
-----	--	-----	--	---	--------------	---

$$\text{Преком} = \frac{\text{Уреком}}{\text{Чобщ}} \times 100, \quad (5.1)$$

где

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Порг.усл.уд)	0.2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри школы; - графиком работы школы (отдельных специалистов и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (Уорг.усл), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$$\text{Порг.усл.уд} = \frac{(\text{Уорг.усл})}{\text{Чобщ}} \times 100, \quad (5.2)$$

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными предоставлениями услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметра в баллах	Максимальное значение показателей
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в школе (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пуд)	0,5	5.3.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в школе	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в школе (Ууд), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)

$$\text{Пуд} = \frac{(\text{Ууд})}{\text{Чобщ}} \times 100, \quad (5.3)$$

где

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в школе;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K5)	1.0	$K5 = (0,3 \times \text{Преком} + 0,2 \times \text{Порг.усл.уд} + 0,5 \times \text{Пуд})$	100 баллов
---	-----	---	------------

Приложение 1 к расчету показателя 1.1

**Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности школы, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

Перечень информации	на информационных стендах в помещении школы	на официальном сайте школы в сети "Интернет"
I	2	3
1) Информация о дате создания Учреждения	✓	✓

2) Информация об учредителе, учредителях Учреждения	✓	✓
3) Информация о месте нахождения школы	✓	✓
4) Информация о режиме, графике работы	✓	✓
5) Информация о контактных телефонах и об адресах электронной почты	✓	✓
6) Информация о структуре и об органах управления Учреждением (в том числе: наименование структурных подразделений (органов управления): фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений; места нахождения структурных подразделений; адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии); адреса электронной почты структурных подразделений «при наличии»: сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии))	✓	✓
<i>Размещены копии:</i>		
7) устава образовательной школы	✓	✓
8) лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями)	✓	✓
9) свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями)	✓	✓
10) плана финансово-хозяйственной деятельности школы, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации	✓	✓
11) локальных нормативных актов, предусмотренных частью 2 статьи 30 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации».	✓	✓
12) правил внутреннего распорядка обучающихся, правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора	✓	✓
<i>Размещены сведения:</i>		
13) об уровне образования	✓	✓
!4) о формах обучения	✓	✓
!5) о нормативном сроке обучения	✓	✓
16) о сроке действия государственной аккредитации образовательной программы (при наличии государственной аккредитации)	✓	✓
17) описание образовательной программы с приложением ее копии	✓	✓
18) об учебном плане с приложением его копии	✓	✓
19) аннотации к рабочим программам дисциплин (по каждой дисциплине в составе образовательной программы) с приложением их копий (при наличии)	✓	✓
20) календарный учебный график с приложением его копии	✓	✓
21) о методических и иных документах, разработанных Учреждением для обеспечения образовательного процесса	✓	✓
22) о реализуемых образовательных программах, в том числе о реализуемых адаптированных образовательных программах, с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой, а также об использовании при реализации указанных образовательных программ электронного обучения и дистанционных образовательных технологий	✓	✓
23) 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		
24) о языках, на которых осуществляется образование (обучение)	✓	V
25) о федеральных государственных образовательных стандартах и об образовательных стандартах с приложением их копий (при наличии)	✓	✓
26) о руководителе образовательной организации, его заместителях, в том числе: фамилия, имя, отчество руководителя, его заместителей; должность заместителей руководителя; контактные телефоны; адрес электронной почты	✓	✓
27) о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы, в том числе: фамилия, имя, отчество работника; занимаемая должность (должности); преподаваемые дисциплины; ученая степень (при наличии); ученое звание (при наличии); наименование направления подготовки и (или) специальности; данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии); общий стаж работы; стаж работы по специальности	✓	✓
28) о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе: наличие оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; обеспечение доступа в здания образовательной организации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; условия питания обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; условия охраны здоровья обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, в том числе приспособленным для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; электронные образовательные ресурсы, к которым обеспечивается доступ обучающихся, в том числе приспособленные для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; наличие специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья)	✓	✓
29) о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, направлению подготовки (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц)	✓	✓
30) о наличии и условиях предоставления обучающимся стипендий, мер социальной поддержки, о наличии интерната, в том числе приспособленных для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, количестве жилых помещений в интернате для иногородних обучающихся, о трудоустройстве выпускников	✓	✓
31) об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц; о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года	✓	✓
32) о трудоустройстве выпускников	✓	✓

33) размещен отчет о результатах самообследования	✓	✓
34) размещен 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	✓	✓
35) документ об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, за содержание детей в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, если в такой образовательной организации созданы условия для проживания обучающихся в интернате, либо за осуществление присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня в образовательной организации, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования	✓	✓
36) размещены предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний (при наличии)	✓	✓
37) иная информация	✓	✓
Всего	37	37

**Анкета**

**для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг краевым  
государственным бюджетным общеобразовательным учреждением для  
обучающихся с ограниченными возможностями здоровья  
«Барнаульская общеобразовательная школа № 2»**

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг школой.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу Учреждения и повысить качество оказания услуг.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг Учреждением гарантируется.

**1. При посещении школы обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

Да Нет (переход к вопросу 3)

**2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на информационных стендах в помещении Учреждения?**

Да Нет

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом школы, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

Да Нет (переход к вопросу 6)

**4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности школы, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

Да Нет

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в школе (прием, зачисление, выдача справок, консультация и прочее)?**

Да (услуга предоставлена своевременно) Нет (услуга предоставлена с опозданием)

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в школе (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении Учреждения; наличие и доступность питьевой воды в помещении школы; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в Учреждении; удовлетворительное санитарное состояние помещений Учреждения; транспортная доступность школы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте школы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, у специалиста организации) и прочие условия)?**

Да Нет

**7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

Да Нет (переход к вопросу 9)

**8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в школе?**

Да Нет

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников школы, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в Учреждение (вахтеры и прочие работники)?**

Да Нет

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников школы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в Учреждение (учителя, социальные педагоги, инструкторы, библиотекари и прочие работники)?**

Да Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия со школой (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

Да Нет (переход к вопросу 13)

12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников школы, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать школу родственникам и знакомым при наличии показаний (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации при наличии показаний)?

Да Нет

14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (трафиком работы школы (отдельных специалистов, и прочие); навигацией внутри Учреждения (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

Да Нет

15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания УСЛУГ в школе?

Да Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

Мужской Женский

18. Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите, сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!