

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

_____ Л.Л. Кирикова
« _____ » _____ 2019 г.
МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ОБРАЗОВАНИЯ И КУЛЬТУРЫ
МАГДАГАЧИНСКОГО РАЙОНА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

Руководитель проекта
канд. соц. наук

_____ Якушина Н.В.
подпись, дата

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук

_____ Балезина Е.А.
подпись, дата

Исполнитель
канд. соц. наук

_____ Радченко С.В.
подпись, дата

Исполнитель
специалист ИЦ

_____ Васильев М.Е.
подпись, дата

пгт Магдагачи, 2019

Содержание

Введение.....	3
1 Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования.....	4
2. Методика независимой оценки качества условий оказания услуг организациями.....	7
3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района Амурской области.....	15
4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района Амурской области.....	21
5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района Амурской области.....	37
6. Предложения и рекомендации для организаций культуры и образования Магдагачинского района Амурской области.....	39
Приложение 1.....	41
Перечень.....	41
Приложение 2 Анкета.....	42
Приложение 3.....	44
Приложение 4.....	48
Приложение 5. «Открытость и доступность информации об образовательной организации».....	56
Приложение 6. «Комфортность условий предоставления услуг».....	57
Приложение 7. «Доступность услуг для инвалидов».....	58
Приложение 8. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации».....	59
Приложение 9. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».....	60
Приложение 10. Полный рейтинг по интегральному показателю независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Магдагачинского района Амурской области.....	61

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района Амурской области является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры и образования, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры и образования проведена в соответствии со следующими нормативно-правовыми документами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ "О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования";

- Постановлением 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»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 г. № 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344 Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

1 Цель, задачи, объект, предмет, сроки, этапы независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования

Основной целью независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования (НОКУ) является определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством деятельности организаций культуры и образования, анализ состояния сайтов организаций культуры и образования и анализ деятельности организаций культуры и образования путем расчета интегральных показателей.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Уточнение и доработка инструментария независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Магдагачинского района Амурской области.

2. Организация и проведение оценки соответствия информации о деятельности организации культуры и образования, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации культуры и образования;

- на официальном сайте организации культуры и образования в сети «Интернет».

3. Оценка наличия на официальном сайте организации культуры и образования информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования.

4. Оценка удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры и образования, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте организации культуры и образования в сети «Интернет».

5. Оценка обеспечения в организации культуры и образования комфортных условий для предоставления услуг.

6. Оценка удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры и образования, размещенной на стендах в помещении организации.

7. Оценка оборудования помещений организации и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.

8. Оценка обеспечения в организации условий доступности, инвалидам получать услуги наравне с другими.

9. Оценка удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

10. Оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации культур и

образования, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

11. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

12. Оценка удовлетворённости получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

13. Оценка готовности получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

14. Оценка удовлетворённости получателей услуг удобством графика работы организации.

16. Оценка удовлетворённости условиями оказания услуг в организации.

17. Расчет интегральных показателей качества условий оказания услуг, расчет рейтинга организаций культуры и образования.

18. Разработка рекомендаций по улучшению качества деятельности организаций культуры и образования, подведомственных отделу культуры Администрации Магдагачинского района Амурской области.

Объект исследования – организации образования и культуры Магдагачинского района Амурской области в 2019 году (перечень организаций приведен в Приложении 1).

Предмет исследования - независимая оценка качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района Амурской области в 2019 году на основе общедоступной информации.

Сроки выполнения оценочных процедур с 15 марта по 5 апреля 2019 года.

Организация и проведение оценочных процедур по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района Амурской области осуществлена в три этапа.

На первом этапе выполнены подготовительные мероприятия для проведения оценочных процедур, в том числе:

- изучена нормативно-правовая база, регламентирующая процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг;
- разработана анкета для организаций культуры и образования;
- рассчитана полностью соответствующая условиям технического задания выборка;
- разработаны инструкции проведения опроса;
- осуществлен поиск адресов сайтов оцениваемых организаций;

На втором этапе произведены сбор, обработка и анализ данных для оценки качества работы организаций.

Сбор данных осуществлен путем:

- систематизации и отбора информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;
- систематизации и отбора информации, размещенной на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- проведения опроса респондентов-получателей услуг организаций образования и культуры Магдагачинского района Амурской области, включенных в Перечень в возрасте 14 и более лет.

После завершения этапа сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описано в соответствующих разделах информационно-аналитического отчета.

На третьем этапе организацией-оператором подготовлен аналитический отчет с выводами и рекомендациями.

Выборка.

Генеральная совокупность респондентов, получателей услуг в организациях, подведомственных отделу образования Администрации Магдагачинского района Амурской области отобранных для независимой оценки качества условий оказания, составила 456 респондентов.

Основными методами для получения достоверных данных были использованы анкетирование, телефонный опрос и онлайн-анкетирование в организациях, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт <http://н-о-к.рф>) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий оказания услуг организациями.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг организациями культуры и образования. А именно,

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организации; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны интегральные значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования;

3) по значениям интегрального показателя осуществлено рейтингование учтенного круга организаций.

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования, определили структуру отчета, который состоит из введения, 7 разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

2. Методика независимой оценки качества условий оказания услуг организациями

1. Независимая оценка качества проводится по 5 критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг организацией;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий представлен 3 показателями, которые представлены индикаторами параметров оценки.

2.2. Содержание критериев оценки качества характеризует показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

2.3. Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами.

2.4. Источниками и методами сбора информации о НОКУ в соответствии с установленными показателями являются:

- официальные сайты организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);
- информационные стенды в помещениях организаций;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- результаты изучения условий оказания услуг организациями (наблюдение, посещение организаций);
- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте организации социальной сферы, и пр.).

3. Порядок расчёта показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» представлен 3 показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов

для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг (можно с помощью анкеты или опроса).

1.3. Доля участников отношений, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Показатель 1.2. представлен 1 индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания. Если на официальном сайте организации присутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, то каждой позиции оценивания присваивается 1 балл, если информация отсутствует – присваивается 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 1.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, для этого суммируются значения позиций оценивания по индикатору 1.2.1. (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение параметра 1.2.1. оценивается в 0 баллов, за наличие и функционирование каждого из дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг присваивается по 20 баллов, если таких способов более 4 – 100 баллов.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

Показатель 1.3. представлен 2 индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Для вычисления значения по индикатору 1.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах организации информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Для вычисления значения по индикатору 1.3.2. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью размещённой на сайте в сети «Интернет» информации о деятельности организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Итоговая оценка по критерию 1 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 1.1. умножается на значение показателя 1.1.;

2) значимость показателя 1.2. умножается на значение показателя 1.2.;

3) значимость показателя 1.3. умножается на значение показателя 1.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» представлен 3 показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (значимость показателя 50%). К таким условиям относится комфортная зона отдыха или ожидания, оборудованная соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации культуры, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (их чистота, наличие мыла), санитарное состояние помещений организации.

2.2. Для организаций данный показатель не оценивается.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (значимость показателя 50%).

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 2.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц комфортных условий для предоставления услуг (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 2.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

2.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью размещённой на стендах в помещении организации информации о деятельности организации.

Для вычисления значения по индикатору 2.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Итоговая оценка по критерию 2 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 2.1. умножается на значение показателя 2.1.;

2) значимость показателя 2.2. умножается на значение показателя 2.2.;

3) значимость показателя 2.3. умножается на значение показателя 2.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен 3 показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%). Индикаторами этого показателя являются: оборудование входных групп пандусами/подъёмами и платформами, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%). Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля участников отношений, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Индикатор 3.1.1. представлен 5 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.1.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности для инвалидов (максимально возможная сумма – 5);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Индикатор 3.2.1. представлен 6 позициями оценивания. За наличие каждой из позиций оценивания присваивается 1 балл, за отсутствие – 0 баллов.

Для вычисления значения по индикатору 3.2.1. необходимо:

1) вычислить количество единиц условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (максимально возможная сумма – 6);

2) если полученное значение 0, значение индикатора 3.1.1. оценивается в 0 баллов, за наличие каждого из условий присваивается по 20 баллов, если таких условий 5 и более – 100 баллов.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Для вычисления значения по индикатору 3.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%;

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Итоговая оценка по критерию 3 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 3.1. умножается на значение показателя 3.1.;

2) значимость показателя 3.2. умножается на значение показателя 3.2.;

3) значимость показателя 3.3. умножается на значение показателя 3.3.;

4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (значимость показателя 20%).

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Для вычисления значения по индикатору 4.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Для вычисления значения по индикатору 4.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Для вычисления значения по индикатору 4.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Итоговая оценка по критерию 4 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

1) значимость показателя 4.1. умножается на значение показателя 4.1.;

- 2) значимость показателя 4.2. умножается на значение показателя 4.2.;
- 3) значимость показателя 4.3. умножается на значение показателя 4.3.;
- 4) значения произведений суммируются;
- 5) результат фиксируется в баллах.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен 3 показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации.

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Для вычисления значения по индикатору 5.1.1. необходимо:

1) количество опрошенных, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.2.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых удобством графика работы организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации.

Для вычисления значения по индикатору 5.3.1. необходимо:

1) количество опрошенных, удовлетворённых условиями оказания услуг в организации, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

2) полученное значение перевести в баллы (1% - 1 балл).

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Итоговая оценка по критерию 5 рассчитывается как произведение сумм коэффициентов значимости показателей и значений показателей:

- 1) значимость показателя 5.1. умножается на значение показателя 5.1.;
- 2) значимость показателя 5.2. умножается на значение показателя 5.2.;
- 3) значимость показателя 5.3. умножается на значение показателя 5.3.;
- 4) значения произведений суммируются;

5) результат фиксируется в баллах.

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района Амурской области

Необходимость анализа критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» наибольший результат *99,33 балла* набрало Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа. На втором месте по данному критерию – Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа (*96,76 балла*), на третьем – Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа (*94,81 балла*).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района" набрало по данному критерию *88,7 балла*.

Полученные оценки по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района Амурской области представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	97,33	100,00	1
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	96,76	100,00	2
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	94,81	100,00	3
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	94,19	100,00	4
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	89,54	100,00	5

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	72,40	100,00	6
Среднее значение	90,84		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	88,7	100,00	

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг самый высокий результат *98,89 баллов* получило Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа. На втором месте Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа (*97,66 балла*), на третьем – Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа (*97,19 балла*).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района" набрало по данному критерию *79 баллов*.

Полученные оценки по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района, представлены в таблице 3.2.

Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	98,89	100,00	1
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	97,66	100,00	2
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	97,19	100,00	3
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	97,00	100,00	4

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	91,29	100,00	5
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	78,15	100,00	6
Среднее значение	93,36		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	79,0	100,00	

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» наибольший результат - 72,94 баллов – набрало Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа.

Полученные оценки по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района представлены в таблице 3.3.

Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	72,94	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	60,00	100,00	2
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	55,44	100,00	3
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	35,22	100,00	4
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	34,18	100,00	5

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	28,81	100,00	6
Среднее значение	47,77		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	30,8	100,00	

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» среди обследуемых организаций самый высокий балл у Муниципального общеобразовательного бюджетного учреждения Черняевская средняя общеобразовательная школа (99,53 балла).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района" набрало по данному критерию 99,2 балла.

Полученные оценки по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района Амурской области представлены в таблице 3.4.

Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	99,53	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	96,00	100,00	2
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	94,81	100,00	3
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	93,75	100,00	4
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	93,13	100,00	5

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	72,31	100,00	6
Среднее значение	91,59		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	99,2	100,00	

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» самый высокий балл набрало Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа (99,06 балла из 100 возможных).

Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района" набрало по данному критерию 98,8 балла.

Полученные оценки по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями, подведомственными отделу культуры Администрации Магдагачинского района Амурской области представлены в таблице 3.5.

Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	99,06	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	96,67	100,00	2
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	95,31	100,00	3
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	93,91	100,00	4
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	84,44	100,00	5

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	61,65	100,00	6
Среднее значение	88,51		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	98,8	100,00	

4. Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района Амурской области

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2. таблице 4.1.

Пять оцениваемых образовательных организаций набрали по данному показателю максимально возможный балл: Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3, Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа, Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа, Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа и Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа. Полученные данные представлены в таблице 4.1.

Таблица 4.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	100,00	100,00	1
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	70,00	100,00	2
Среднее значение	95,00		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	77,68	100,00	

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи электронных обращений, жалоб, наличие рубрики «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения участниками отношений мнения о качестве оказания услуг.

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Три оцениваемые организации набрали по данному показателю высший балл: Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа, Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа и Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа. Полученные данные представлены в таблице 4.2.

Таблица 4.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	90,00	100,00	2
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	90,00	100,00	2
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	60,00	100,00	3
Среднее значение	90,00		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	90,0	100,00	

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации культуры.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.3.

Таблица 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
-------------------------	-------------------------	--------------------------------	---------

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	99,41	100,00	1
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	96,35	100,00	2
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	93,33	100,00	3
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	92,97	100,00	4
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	87,04	100,00	5
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	60,99	100,00	6
Среднее значение	88,35		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	96,0	100,00	

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги и другие условия.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Все оцениваемые организации набрали по данному показателю высший балл. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.4.

Таблица 4.4. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	100,00	100,00	1
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
Среднее значение	100,00		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	100,0	100,00	

Показатель 2.2. не рассчитывается для организаций культуры.

Показатель 2.2. для образовательных организаций представлен 1 индикатором:

Значение показателя 2.2. равно значению индикатора 2.2.1.

Четыре оцениваемые образовательные организации набрали по данному показателю высший балл: Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа, Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа, Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа, Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа. Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.5.

Таблица 4.5. Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах, выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	80,00	100,00	2
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	80,00	100,00	2
Среднее значение	93,33		

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.66.

Таблица 4.6. Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	97,65	100,00	1
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	96,30	100,00	2

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	92,19	100,00	3
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	90,63	100,00	4
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	90,00	100,00	5
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	53,85	100,00	6
Среднее значение	86,77		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	58,0	100,00	

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов.

Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.7.

Таблица 4.7. Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	60,00	100,00	1
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	40,00	100,00	2
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	30,00	100,00	3
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	30,00	100,00	3
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	10,00	100,00	4
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	0,00	100,00	5
Среднее значение	28,33		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	0,00	100,00	

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

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации культуры, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.8.

Таблица 4.8. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	80,00	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	80,00	100,00	1
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	80,00	100,00	1
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	40,00	100,00	2
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	20,00	100,00	3
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	20,00	100,00	3
Среднее значение	53,33		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	20,00	100,00	

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

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.9.

Таблица 4.9. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
-------------------------	-------------------------	--------------------------------	---------

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	76,47	100,00	1
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	64,06	100,00	2
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	63,33	100,00	3
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	59,38	100,00	4
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	48,15	100,00	5
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	47,25	100,00	6
Среднее значение	59,77		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	76,00	100,00	

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.10.

Таблица 4.10. Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации,

обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	98,82	100,00	2
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	96,30	100,00	3
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	92,71	100,00	4
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	89,06	100,00	5
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	63,74	100,00	6
Среднее значение	90,10		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	100,00	100,00	

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.11.

Таблица 4.11. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	95,31	100,00	2
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	94,79	100,00	3
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	90,00	100,00	4
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	83,52	100,00	5
Среднее значение	93,94		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	100,00	100,00	

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

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения).

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.12.

Таблица 4.12. Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	96,88	100,00	2
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	93,75	100,00	3
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	81,48	100,00	4
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	67,03	100,00	5
Среднее значение	89,86		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	96,00	100,00	

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.13.

Таблица 4.13. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	96,67	100,00	1
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	95,29	100,00	2
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	92,71	100,00	3
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	92,19	100,00	4
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	85,19	100,00	5
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	57,14	100,00	6
Среднее значение	86,53		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	100,00	100,00	

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

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.14.

Таблица 4.14. Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	97,92	100,00	2
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	96,67	100,00	3
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	95,31	100,00	4
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	70,37	100,00	5
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	64,84	100,00	6
Среднее значение	87,52		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	94,00	100,00	

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации.

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 4.15.

Таблица 4.15. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	100,00	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	96,67	100,00	2

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	94,79	100,00	3
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	93,75	100,00	4
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	92,59	100,00	5
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	61,54	100,00	6
Среднее значение	89,89		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	100,00	100,00	

5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района Амурской области

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организаций, размещённой на информационных стендах в помещении организаций, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций Магдагачинского района, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение интегрального показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций, а также в разрезе отдельных учреждений.

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества образовательной деятельности набрало Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа – *93,2 балла*. Второе место у Муниципального общеобразовательного бюджетного учреждения Гонжинская средняя общеобразовательная школа (*91,27 балла*). На третьем месте – Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа (*86,61 балла*).

Организация культуры – Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района" набрало по интегральному показателю *79,3 балла*.

В таблице 5.1 представлен полный рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района.

Таблица 5.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района.

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	93,20	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	91,27	100,00	2

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	86,61	100,00	3
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	85,79	100,00	4
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	84,32	100,00	5
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	64,58	100,00	6
Среднее значение	84,30		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	79,30	100,00	

6. Предложения и рекомендации для организаций культуры и образования Магдагачинского района Амурской области

6.1. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры и образования, Магдагачинского района, по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»

Рекомендации для административных органов управления.

С целью организации системной работы по приведению в соответствие нормативным требованиям официальных сайтов организаций образования и культуры Магдагачинского района:

1. Разработать единые технические требования для сайтов организаций Магдагачинского района Амурской области в соответствии с требованиями законодательства.

3. Оказать методическую, техническую помощь организациям.

Рекомендации для организаций.

1. Провести самообследование полноты представления информации на сайте, по его результатам, возможно, переформатировать структуру и содержание разделов, вкладок на сайте, для устранения переизбытка или восполнения дефицита информации.

2. Проверить правильность наименования и соблюдение требований расположения всех подразделов раздела.

3. Проверить наличие в каждом подразделе необходимого объема информации и документов.

4. Исключить дублирование разделов, вкладок на сайте.

5. Проводить системную работу по созданию условий для предоставления услуг инвалидам и людям с ОВЗ.

6. Создать раздел (страницу) на сайте организации для размещения информации о деятельности организации по работе с людьми с ОВЗ и инвалидами.

7. Для облегчения поиска информации на сайте организации предусмотреть функцию «Поиск».

8. Осуществлять с определенной периодичностью мониторинг удовлетворенности потребителей качеством условий оказания услуг организацией.

6.2. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями образования и культуры Магдагачинского района, по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»

1. Обеспечение транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки).

2. Обеспечение 100% доступности записи на получение услуги на официальном сайте и посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.

6.3. Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры и образования, Магдагачинского района, по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»

1. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

- специальными креслами-колясками

- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации.

2. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию

- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Более детальные рекомендации представлены в актах по каждой организации.

Приложение 1

Перечень

**организаций культуры и образовательных учреждений
Магдагачинского района Амурской области, в отношении которых
проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019
году.**

Наименование	Адрес	ФИО руководителя
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	676124, Амурская область, Магдагачинский район, поселок городского типа Магдагачи, Комсомольская улица, 40	Наконечная Марина Сергеевна
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	676140, Амурская область, Магдагачинский район, село Дактуй, улица Энергетиков, 22	Ботаева Галина Владиславовна
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	676150, Амурская область, Магдагачинский район, село Тыгда, улица Мухина, 2	Басня Ирина Александровна
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	676145, Амурская область, Магдагачинский район, поселок городского типа Сиваки, Вокзальная улица, 5	Щербакова Алла Николаевна
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	676110, Амурская область, Магдагачинский район, село Гонжа, улица Драгалина, 4	Баннова Елена Владимировна
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	676153, Амурская область, Магдагачинский район, село Черняево, Новая улица, 5	Щирова Елена Владимировна
7. Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	676153, Амурская обл., Магдагачинский р-н, с. Черняево, ул. Новая,30	Ворон Лидия Вениаминовна

Приложение 2 Анкета

АНКЕТА

Получателей услуг

Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг.

Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы сможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению.

Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите наименование Вашей организации:

1) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

3) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

4) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

1. да 2. нет

5) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

6) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

7) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?)

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

9) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да 2. нет

10) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

11) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

12) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение 3

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
1.1.	Соответствие информации о деятельности образовательной организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении образовательной организации (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»), - на официальных сайтах образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в соответствии со статьей 29 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте образовательной организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
1.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности образовательной организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

2. Показатели, характеризующие критерий
«Комфортность условий предоставления услуг»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления образовательных услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, - наличие и понятность навигации внутри образовательной организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений образовательной организации	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
2.2.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных мероприятиях, и других массовых мероприятиях	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
2.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

3. Показатели, характеризующие критерий
«Доступность услуг для инвалидов»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к образовательной организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	0,3	30 баллов

3.2.	Обеспечение в образовательной организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками образовательной организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
3.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доступностью образовательных услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность вежливость работников организации»

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
4.1.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
4.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации, обеспечивающих непосредственное оказание образовательной услуги при обращении в образовательную организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
4.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных	100 баллов	20%	0,2	20 баллов

	доброжелательностью, вежливостью работников образовательной организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

**5. Показатели, характеризующие критерий
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
5.1.	Доля участников образовательных отношений, которые готовы рекомендовать образовательную организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	0,2	20 баллов
5.2.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных удобством графика работы образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
5.3.	Доля участников образовательных отношений, удовлетворенных в целом условиями оказания образовательных услуг в образовательной организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

Приложение 4

Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества

12. Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

13. Значения показателей оценки качества по каждому критерию оценки качества рассчитываются по формуле:

$$\Pi_i^m = (\sum \Pi_{mij}) / J_i, (1)$$

где:

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1...5$;

i - порядковый номер показателя оценки качества, $i = 1...3$;

j - порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j = 1...2$;

Π_{mij} - значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;

J_i - количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

- Π_1^1 - значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$\Pi_1^1 = (\Pi_{1.1.1} + \Pi_{1.1.2}) / 2, (1.1)$$

где $\Pi_{1.1.1}$, $\Pi_{1.1.2}$ - значения параметра оценки определяются в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки $\Pi_{1.1.1}^I$, $\Pi_{1.1.2}^I$, приведенным в приложении 2, в баллах;

$\Pi_{1.1.1}^I$ и $\Pi_{1.1.2}^I$ - значения индикаторов параметров оценки, рассчитываются по формуле:

$$\Pi_{1.1.1}^I = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов на информационных стендах}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

$$\Pi_{1.1.2}^I = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов на официальном сайте}}{\text{количество материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями}} \right) \times 100;$$

- Π_2^1 - значение показателя 1.2:

$$\Pi_2^1 = p_{1.2.1}, (1.2)$$

где $p_{1.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- Π_3^1 - значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$\Pi_3^1 = (p_{1.3.1} + p_{1.3.2})/2, (1.3)$$

где

количество получателей услуг, удовлетворенных качеством,
полнотой и доступностью информации о деятельности

$$p_{1.3.1} = \left(\frac{\text{организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

количество получателей услуг, удовлетворенных качеством,
полнотой и доступностью информации о деятельности

$$p_{1.3.2} = \left(\frac{\text{организации, размещенной на ее официальном сайте}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

- Π_1^2 - значение показателя 2.1:

$$\Pi_1^2 = p_{2.1.1}, (2.1)$$

где $p_{2.1.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- Π_2^2 - значение показателя 2.2 рассчитывается:

- для организаций в сфере образования и культуры показатель 2.2 для оценки не применяется, значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3);

$$\Pi_2^2 = (\Pi_1^2 + \Pi_3^2)/2; (2.2.1)$$

- для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и медико-социальной экспертизы учитываемые параметры оценки устанавливаются в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в

установленной сфере деятельности.

В случае применения двух параметров значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров (2.2.1 и 2.2.2):

$$\Pi_2^2 = (\pi_{2.2.1} + \pi_{2.2.2})/2. \quad (2.2.2)$$

В случае применения одного из параметров (2.2.1 или 2.2.2) для организаций отрасли социальной сферы в расчете показателя учитывается только один из них:

$$\Pi_2^2 = \pi_{2.2.1} \text{ или } \Pi_2^2 = \pi_{2.2.2};$$

где $\pi_{2.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значениями индикаторов параметров оценки, приведенными в приложении 2, в баллах;

$$\pi_{2.2.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, которым услуга
была предоставлена своевременно}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_3^2 - значение показателя 2.3 рассчитывается:

$$\Pi_3^2 = \pi_{2.3.1}, \quad (2.3)$$

$$\text{где } \pi_{2.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных
комфортностью предоставленных услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

- Π_1^3 - значение показателя 3.1 рассчитывается:

$$\Pi_1^3 = \pi_{3.1.1}, \quad (3.1)$$

где $\pi_{3.1.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- Π_2^3 - значение показателя 3.2 рассчитывается:

$$\Pi_2^3 = \pi_{3.2.1}, \quad (3.2)$$

где $\pi_{3.2.1}$ - значение параметра определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, приведенным в приложении 2, в баллах;

- Π_3^3 - значение показателя 3.3:

$$\Pi_3^3 = \pi_{3.3.1}, \quad (3.3)$$

количество получателей услуг, удовлетворенных
доступностью услуг для инвалидов

где $\Pi_{3.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}} \right) \times 100.$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

- Π_1^4 - значение показателя 4.1:

$$\Pi_1^4 = \Pi_{4.1.1}, \quad (4.1)$$

где

количество получателей услуг, удовлетворенных
доброжелательностью, вежливостью работников организации,
обеспечивающих первичный контакт и информирование
получателя услуги

$$\Pi_{4.1.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_2^4 - значение показателя 4.2:

$$\Pi_2^4 = \Pi_{4.2.1}, \quad (4.2)$$

где

количество получателей услуг, удовлетворенных
доброжелательностью, вежливостью работников организации,
обеспечивающих непосредственное оказание услуги

$$\Pi_{4.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

- Π_3^4 - значение показателя 4.3:

$$\Pi_3^4 = \Pi_{4.3.1}, \quad (4.3)$$

где

количество получателей услуг, удовлетворенных
доброжелательностью, вежливостью работников организации
при использовании дистанционных форм взаимодействия

$$\Pi_{4.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

- Π_1^5 - значение показателя 5.1:

$$\Pi_1^5 = \Pi_{5.1.1}, \quad (5.1)$$

количество получателей услуг, которые готовы
 рекомендовать организацию родственникам
 и знакомым (могли бы рекомендовать)
 где $\Pi_{5.1.1} = \left(\frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

- Π_2^5 - значение показателя 5.2 рассчитывается по параметрам оценки, установленным в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности:

$$\Pi_2^5 = \Pi_{5.2.1}, \quad (5.2)$$

количество получателей услуг, удовлетворенных
 организационными условиями оказания услуг
 где $\Pi_{5.2.1} = \left(\frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

- Π_3^5 - значение показателя 5.3:

$$\Pi_3^5 = \Pi_{5.3.1}, \quad (5.3)$$

количество получателей услуг, удовлетворенных
 в целом условиями оказания услуг в организации
 где $\Pi_{5.3.1} = \left(\frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

14. Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости, приведенной в приложении 2:

$$K^m = \sum a_i^m \times \Pi_i^m = a_1^m \times \Pi_1^m + a_2^m \times \Pi_2^m + a_3^m \times \Pi_3^m, \quad (6)$$

где:

m - порядковый номер критерия оценки качества, m = 1...5;

i - порядковый номер показателя оценки качества, i = 1...3;

Π_i^m - значения i-го показателя по m-му критерию, в баллах;

a_i^m - значимость показателя.

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому значению количества баллов по измеряемым критериям <1>:

<1> В соответствии с Федеральным законом N 392-ФЗ, независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов.

$$K^{2,4,5} = (K^1 + K^3) / 2. (7)$$

15. Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации (федеральном учреждении медико-социальной экспертизы) определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости в соответствии с пунктом 6 Единого порядка:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5, (8)$$

где:

S_n - оценка качества условий оказания услуг в n-ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n = 1 \dots N$;

N - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте Российской Федерации;

m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;

K_n^m - значения m-го критерия в n-ой организации, в баллах;

b^m - значимость m-го критерия.

16. Сведения о значениях показателей независимой оценки качества, рассчитанных в соответствии с Единым порядком, размещаются уполномоченными органами исполнительной власти (органами местного самоуправления) на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» в срок до 1 декабря отчетного года.

IV. Расчет результатов независимой оценки качества

17. Расчет результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации проводится по совокупности организаций, включенных в перечень организаций, в отношении которых проведена такая оценка.

Расчет результатов независимой оценки качества проводится по каждому критерию, указанному в пункте 5 Единого порядка, и по совокупности критериев в отраслевом разрезе и в целом по субъекту Российской Федерации.

18. Для каждой отрасли социальной сферы значения результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации рассчитываются:

18.1. По каждому критерию результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений данного критерия по всем организациям, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы, и определяется по формуле:

$$S^{отр., Km} = \sum K_n^m / N^{отр.}, (9)$$

где:
 $S^{отр, K^m}$ - результат независимой оценки качества в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по критерию K^m , в баллах;
 n - номер организации социальной сферы, $n = 1 \dots N^{отр}$;
 $N^{отр}$ - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в соответствующей отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации;
 m - порядковый номер критерия оценки качества, $m = 1 \dots 5$;
 K_n^m - значения m -го критерия в n -ой организации в соответствующей отрасли социальной сферы, в баллах.

18.2. По совокупности общих критериев качества условий оказания услуг итоговый (отраслевой) результат независимой оценки качества рассчитывается как средняя арифметическая величина значений итоговых оценок (формула 8) по всем организациям в субъекте Российской Федерации, в отношении которых проводилась оценка:

$$S^{отр} = \sum S_n / N^{отр}, \quad (10)$$

где:
 $S^{отр}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах;

S_n - оценка качества условий оказания услуг в n -ой организации социальной сферы, в баллах;

n - номер организации социальной сферы, $n = 1 \dots N^{отр}$;

$N^{отр}$ - количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации.

18.3. Результат независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается как среднее арифметическое значение итоговых (отраслевых) результатов независимой оценки качества:

$$P = \sum S^{отр} / Q = (S^{культ.} + S^{здрав.} + S^{образ.} + S^{соц.обсл.}) / Q, \quad (11)$$

где:

P - результат независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы в субъекте Российской Федерации, в баллах;

$S^{отр}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев (формула 10), в баллах;

Q - количество отраслей социальной сферы, в которых в субъекте Российской Федерации в отчетном году проводилась независимая оценка качества.

19. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в муниципальном образовании (городском округе и муниципальном районе) рассчитываются аналогично порядку, предусмотренному для расчета результатов независимой оценки качества в субъекте Российской Федерации в пунктах 17 - 18 Единого порядка.

20. Сводный (отраслевой) результат по каждой отрасли социальной сферы в целом по Российской Федерации рассчитывается как средняя арифметическая величина итоговых (отраслевых) оценок в данной отрасли по совокупности общих критериев (формула 10) во всех субъектах Российской Федерации и определяется по формуле:

$$S^{отр} = \sum S_r^{отр} / R, (12)$$

где:

r - порядковый номер субъекта Российской Федерации, $r = 1...R$;

R - количество субъектов Российской Федерации ($R = 85$);

$S_r^{отр}$ - итоговое (отраслевое) значение результатов независимой оценки качества для отрасли социальной сферы в r -ом субъекте Российской Федерации по совокупности общих критериев, в баллах.

Приложение 5. «Открытость и доступность информации об образовательной организации».

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	97,33	100,00	1
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	96,76	100,00	2
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	94,81	100,00	3
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	94,19	100,00	4
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	89,54	100,00	5
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	72,40	100,00	6
Среднее значение	90,84		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	88,7	100,00	1

Приложение 6. «Комфортность условий предоставления услуг».

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	98,89	100,00	1
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	97,66	100,00	2
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	97,19	100,00	3
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	97,00	100,00	4
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	91,29	100,00	5
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	78,15	100,00	6
Среднее значение	93,36		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	79,0	100,00	1

Приложение 7. «Доступность услуг для инвалидов».

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	72,94	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	60,00	100,00	2
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	55,44	100,00	3
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	35,22	100,00	4
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	34,18	100,00	5
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	28,81	100,00	6
Среднее значение	47,77		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	30,8	100,00	1

Приложение 8. «Доброжелательность, вежливость работников образовательной организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	99,53	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	96,00	100,00	2
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	94,81	100,00	3
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	93,75	100,00	4
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	93,13	100,00	5
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	72,31	100,00	6
Среднее значение	91,59		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	99,2	100,00	1

Приложение 9. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	99,06	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	96,67	100,00	2
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	95,31	100,00	3
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	93,91	100,00	4
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	84,44	100,00	5
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	61,65	100,00	6
Среднее значение	88,51		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	98,8	100,00	1

Приложение 10. Полный рейтинг по интегральному показателю независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры и образования Магдагачинского района Амурской области

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
6. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Черняевская средняя общеобразовательная школа	93,20	100,00	1
5. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Гонжинская средняя общеобразовательная школа	91,27	100,00	2
2. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Дактуйская средняя общеобразовательная школа	86,61	100,00	3
4. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Сивакская средняя общеобразовательная школа	85,79	100,00	4
3. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Тыгдинская средняя общеобразовательная школа	84,32	100,00	5
1. Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение Магдагачинская средняя общеобразовательная школа №3	64,58	100,00	6
Среднее значение	84,30		
Наименование организации культуры	Общее количество баллов	Максимальное количество баллов	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Музей истории казачества Магдагачинского района"	79,30	100,00	